

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

**Implementación de un sistema de información gerencial y su impacto en la
gestión comercial de las Mypes del grupo Book Center, del distrito de
Trujillo, periodo 2019**

Línea de Investigación:

Financiera

Autores:

Br. Díaz Malpartida, Merari Paquita Madai

Br. Melgarejo Alcalde, Italo Lixandro

Asesor:

Granda Fernández, Juan Manuel

Trujillo, 2019

Fecha de Sustentación: 2019/06/17

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Nos es grato dirigirnos a ustedes para presentar el trabajo de investigación poniendo a vuestra consideración y criterio la presente tesis titulada: “IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL Y SU IMPACTO EN LA GESTIÓN COMERCIAL DE LAS MYPES DEL GRUPO BOOK CENTER, DEL DISTRITO DE TRUJILLO, PERIODO 2019”, con la finalidad de obtener el título profesional de Contador Público.

Esta tesis fue realizada con mucha perseverancia y esfuerzo, aplicando como base todos los conocimientos adquiridos durante nuestra formación profesional, siguiendo el cumplimiento al requisito previsto en el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Privada Antenor Orrego.

Hacemos propicio la oportunidad para expresar nuestro sincero agradecimiento a ustedes señores miembros del jurado, a cada uno de nuestros profesores que con sus consejos, enseñanzas y experiencias han logrado contribuir nuestra formación profesional y a todas las personas que colaboraron de alguna manera en la realización del presente trabajo de investigación. Agradecemos de antemano a la Universidad Privada Antenor Orrego por la oportunidad que nos brindó de realizar con éxito nuestros estudios profesionales.

Sometemos a vuestro criterio profesional la evaluación del presente trabajo de investigación, con la convicción de que le otorgaran el valor justo, esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Br. Díaz Malpartida, Merari Paquita Madai. Br. Melgarejo Alcalde, Italo Lixandro.

DEDICATORIA

A dios, por ser mi padre celestial y brindarme tantas bendiciones en mi vida entre ellas haber culminado mi carrera profesional en esta prestigiosa universidad; a mis padres por su apoyo económico, moral y sobre todo por darme su ejemplo, amor y valentía para seguir luchando por mis sueños; a mi hermano por confiar en mí, apoyarme y quererme siempre.

Díaz Malpartida, Merari Paquita Madai.

A dios, por ser mi fortaleza, mi guía y por estar en cada momento junto a mí; a mis padres por que creyeron en mí, y me dieron ejemplos dignos de superación y entrega, porque en gran parte gracias a ustedes, hoy puedo ver alcanzada mi meta, ya que siempre estuvieron impulsándome en los momentos más difíciles de mi carrera; a mis hermanos por estar cada día a mi lado; y de una manera muy especial a mi esposa e hija por ser el motivo de mi superación.

Italo Lixandro Melgarejo Alcalde.

AGRADECIMIENTO

Esta tesis fue un éxito gracias a la colaboración de personas que de alguna manera hacían llegar sus consejos, incentivos y conocimientos; de esa manera fue que hicieron posible la mejoría de nuestra tesis.

A nuestro asesor Granda Fernández Juan Manuel por transmitirnos todos sus conocimientos y dar siempre el apoyo profesional en el desarrollo de la presente tesis.

A todos nuestros docentes por dejarnos lo más valioso, que son sus enseñanzas dadas en nuestro día a día por la Universidad.

Una especial gratitud para los gerentes y personal del grupo Book Center por su consideración hacia nosotros y por todo el apoyo que nos han brindado.

A todos nuestros amigos, por su amistad y apoyo incondicional.

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación, busca implementar un sistema de información gerencial, para determinar el impacto que tiene la implementación en la gestión comercial de las MYPE del grupo Book Center.

De acuerdo al diseño de contrastación planteado (pre experimental), y con una metodología cuantitativa, para la muestra de estudio se ha decidido trabajar con 5 micro y pequeñas empresas que conforman el grupo Book Center, las cuales analizaremos sus procesos de gestión comercial. Las técnicas que se utilizaron para recolectar datos son la encuesta, la entrevista y el análisis documental en relación con nuestros objetivos, con el objetivo de analizar la variable de sistema de información gerencial, además se hizo un análisis de estados financieros, con el fin de aplicar ratios de gestión y rentabilidad, y poder medir el impacto que tiene el sistema de información gerencial en la variable de gestión comercial.

Los resultados de esta investigación permitieron concluir que la implementación de un sistema de información gerencial tuvo un impacto positivo en la gestión comercial del grupo Book Center, ya que con la implementación del sistema de información gerencial se generó información oportuna para la toma de decisiones de una manera eficiente y se obtiene para beneficio de la misma un sistema integrado, donde la alimentación de datos está conformada por todas las áreas de la empresa, con el objetivo de generar reportes de información en tiempo real y por medio de fuentes confiables, esto ayudará a incrementar las ventas gracias a la rapidez del sistema y mitigar problemas gracias a los reportes valiosos que emite.

Por ende, se recomendó la implementación de un sistema de información gerencial para que de esa manera se pueda lograr una mejor rentabilidad a través de una eficiente gestión comercial.

Palabras clave: Sistema de información gerencial, gestión comercial, ratios de gestión y ratios de rentabilidad.

ABSTRACT

The objective of this research, seeks to implement a management information system, to determine the impact that implementation has on the commercial management of the MYPE of the Book Center group.

According to the proposed test design (pre-experimental), and with a quantitative methodology, for the study sample it has been decided to work with 5 micro and small companies that make up the Book Center group, which will analyze their commercial management processes. The techniques that were used to collect data are the survey, the interview and the documentary analysis in relation to our objectives, with the objective of analyzing the management information system variable, in addition an analysis of financial statements was made, with the purpose of apply management and profitability ratios, and be able to measure the impact that the managerial information system has on the variable of commercial management.

The results of this investigation allowed us to conclude that the implementation of a management information system had a positive impact on the commercial management of the Book Center group, since with the implementation of the management information system timely information was generated for the decision making of a efficient way and an integrated system is obtained for the benefit of it, where the data feed is made up of all the areas of the company, with the objective of generating information reports in real time and through reliable sources, this will help Increase sales thanks to the speed of the system and mitigate problems thanks to the valuable reports it issues.

Therefore, the implementation of a management information system was recommended so that in this way a better profitability can be achieved through efficient commercial management.

Key words: Management information system, commercial management, management ratios and profitability ratios.

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
I. INTRODUCCIÓN	2
1.1. Formulación del Problema	2
1.1.1. Realidad Problemática.....	2
1.1.2. Enunciado del Problema.....	7
1.2. Justificación.....	7
1.3. Objetivos	8
1.3.1. Objetivo General.....	8
1.3.2. Objetivos Específicos	8
II. MARCO DE REFERENCIA.....	10
2.1. Antecedentes	10
2.2. Marco Teórico	14
2.2.1. Sistemas de Información Gerencial	14
2.2.2. Gestión Comercial	37
2.3. Marco conceptual.....	51
2.4. Hipótesis	52
2.5. Variables y operacionalización de variables.....	52
2.5.1. Variable Independiente.....	52
2.5.2. Variable Dependiente	52
2.5.3. Operacionalización de las variables	53
III. MATERIAL Y METODOS	55
3.1. Material	55
3.1.1. Población.....	55
3.1.2. Marco muestral	55
3.1.3. Unidad de análisis	55
3.1.4. Muestra.....	55
3.2. Métodos:	56
3.2.1. Diseño de Contrastación.....	56
3.2.2. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	57
3.2.3. Procesamiento y análisis de datos	59
IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	61

4.1. Presentación de resultados	61
4.2. Discusión de resultados:	116
Conclusiones.....	121
Recomendaciones.....	122
Referencias Bibliográficas.....	123
Anexos	126

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Indicadores para evaluar la gestión comercial.....	43
Tabla 2	Operacionalización de las variables	53
Tabla 3	Distribución de la muestra según grupo experimental.....	56
Tabla 4	Técnicas de recolección de datos	57
Tabla 5	Percepción del nivel de desarrollo del sistema de información gerencial existente por dimensiones. Trabajadores del Grupo Book Center – 2018. Pretest.....	68
Tabla 6	Percepción del nivel de desarrollo del sistema de información gerencial aplicado por dimensiones. Trabajadores del Grupo Book Center – 2019. Postest.....	69
Tabla 7	Percepción del nivel de desarrollo del sistema de información gerencial (SIG). Trabajadores del Grupo Book Center – 2018 - 2019. Pretest - Postest	70
Tabla 8	Impacto del sistema de información gerencial en la gestión comercial del grupo Book Center.....	71
Tabla 9	Sistema de procesamiento de datos	77
Tabla 10	Ratios de Gestión.....	107
Tabla 11	Ratios de Gestión	108
Tabla 12	Ratios de Rentabilidad	110
Tabla 13	Resumen y análisis de ratios de gestión y rentabilidad.....	111
Tabla 14	Comparación de las ventas del Grupo Book center,años 2018-2019...	112

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Tipos y niveles de sistemas de información	19
Figura 2:Objetivos de la Gestión Comercial	43
Figura 3: Flujograma del área de ventas antes de la implementación del SIG....	63
Figura 4:Flujograma del área de almacén antes de la implementación del SIG...	64
Figura 5: Flujograma del área de compras antes de la implementación del SIG .	65
Figura 6: Flujograma del área de contabilidad antes de la implementación del SIG	66
Figura 7: Flujograma del área de administración antes de la implementación del SIG	67
Figura 8: Percepción del nivel de desarrollo del sistema de información gerencial existente por dimensiones. Porcentaje de trabajadores del Grupo Book Center – 2018. Pretest.....	68
Figura 9: Percepción del nivel de desarrollo del sistema de información gerencial aplicado por dimensiones. Porcentaje de trabajadores del Grupo Book Center – 2019. Postest.....	69
Figura 10: Percepción del nivel de desarrollo del sistema de información gerencial. Porcentaje de trabajadores del Grupo Book Center. 2018 – 2019.	70
Figura 11: Organigrama propuesto a las micro y pequeñas empresas del grupo Book Center.....	72
Figura 12: Flujograma del nuevo Sistema de ventas	78
Figura 13: Flujograma del nuevo sistema de compras	79
Figura 14: Flujograma del Nuevo sistema de almacén	80
Figura 15: Flujograma del nuevo sistema de contabilidad.....	81
Figura 16: Flujograma del nuevo sistema de contabilidad.....	82
Figura 17: Sistema de Automatización de Oficinas, Sistemas y Herramientas	86
Figura 18: Sistema de Automatización de Oficinas, Distribución de los trabajadores.....	87
Figura 19: Sistema de Automatización de Oficinas, Reportes.....	88
Figura 20: Sistema de Automatización de Oficinas	89
Figura 21: Indicador de Administrar ventas	91
Figura 22: Ítem de controlar ventas del nuevo SIG	92
Figura 23: Ítem de consultar ventas del nuevo SIG.....	92

Figura 24: Ítem de reporte de ventas del nuevo SIG	93
Figura 25: Ítem de administrar caja del nuevo SIG	94
Figura 26: Ítem de reporte diario del nuevo SIG.....	94
Figura 27: Ítem de administrar créditos del nuevo SIG	95
Figura 28: Ítem de lista de créditos pendientes	95
Figura 29: Ítem de créditos de clientes del nuevo SIG	96
Figura 30: Indicador de gestionar compras	97
Figura 31: Ítem de reporte de compras del nuevo SIG.....	98
Figura 32: Ítem de buscar productos del nuevo SIG	98
Figura 33: Ítem de compras por día del nuevo SIG	99
Figura 34: Indicador de controlar almacén	100
Figura 35: Ítem de gestionar guías.....	101
Figura 36: Ítem de gestionar inventario del nuevo SIG	101
Figura 37: Ítem de reportes Varios del nuevo SIG	102
Figura 38: Ítem de gestionar kardex del nuevo del nuevo SIG.....	102
Figura 39: Ítem de reportes de almacén del nuevo SIG	103
Figura 40: Reporte de productos en línea del nuevo SIG.....	103
Figura 41: Reporte de stock de productos del nuevo SIG	104
Figura 42: Indiciador de Controlar Sistema del nuevo SIG.....	105
Figura 43: Resumen de operaciones aproximadas por día, año 2018 - 2019.....	113
Figura 44: Resumen de horas utilizadas para consultar stock por mes, año 2018 - 2019.	114
Figura 45: Resumen de tiempo promedio de atención, año 2018 - 2019.....	114
Figura 46: Resumen de tiempo de reposición de productos en almacén, año 2018 - 2019.	115
Figura 47: Resumen de productos sin rotación, año 2018 - 2019.....	116

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Formulación del Problema

1.1.1. Realidad Problemática

Actualmente los sistemas de información cumplen un papel muy importante ya que son clave para determinar el desarrollo y mejoramiento de las actividades de las micro y pequeñas empresas. Con el uso de estos sistemas de información se lograrían mejoras significativas en las funciones administrativas y operativas, por esta razón es necesaria la participación tanto de trabajadores como empleados, ya que estos tendrán al sistema como una herramienta de apoyo para las funciones diarias. Además, nos proporciona información de apoyo en la toma de decisiones en la empresa. Para que las empresas marchen de una forma sostenible y rentable necesitan tener en cuenta algunos puntos como: procedimientos, manuales, modelos de análisis, planificación, y bases de datos. Lo cual es el sistema de información un conjunto de componentes interrelacionados que reúne, procesa, almacena y distribuye información para apoyar la toma de decisiones y el control en una organización.

Los sistemas de información van en constante actualización ya que se acoplan al cambio de la empresa, ya sea en sus operaciones de gerencia, administración, compras, ventas y almacén; de tal forma que se logre obtener una mejor toma de decisiones en la gestión comercial de las MYPE, de esa manera se tendrá mejores ventajas competitivas en su implementación en cada micro y pequeña empresa.

En el ámbito internacional, las MYPE han ido aumentando llegando a formar una gran cantidad de empresas que ayudan al desarrollo sostenible de cada país. Las micro y pequeñas empresas son agentes económicos clave, ya que buena parte de la población y de la economía dependen de su actividad y desempeño. Son 10 millones

de micro y pequeñas empresas que existen en América Latina y el Caribe, estas generan la mayor parte del empleo en esta región, también hay menos de un millón de medianas y grandes empresas, según un informe de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Las MYPE generan alrededor de 47% del empleo, es decir, ofrecen puestos de trabajo a unos 127 millones de personas en América Latina y el Caribe.

Por lo tanto, el éxito de algunas empresas que llegan a mantenerse en el mercado se debe varios factores, y algunos podrían ser la buena toma de decisiones, contar con un plan estratégico eficaz o también contar con un sistema de información gerencial adecuado que le ayude a la empresa a tener una buena gestión comercial, siendo talvez este uno de los más importantes.

En el Perú el 96.5% de las empresas pertenecen al sector de micro y pequeñas empresas, además este porcentaje aumenta año tras año; mientras que las medianas y grandes empresas se han reducido. Las MYPE han generado en el Perú el 80% de empleos y también han ayudado a tener un buen desarrollo socioeconómico al lugar en donde se ubican, reduciendo la pobreza y aumentando la mano de obra. En el Perú para el año 2017 contaba con más de 1.7 millones de micro y medianas empresas, sin embargo, más del 50% de estas corren el riesgo de desaparecer del mercado, siendo algunos motivos la mala toma de decisiones, falta de financiación, poco uso de la tecnología y también podría ser la falta de implementación de sistemas de información.

Valverde y Vásquez (2017) afirma que: “En el Perú las MYPE son un sector que dinamiza la economía peruana desempeñando funciones tan importantes como mitigar fallas de mercado, asegurar suministros de bienes públicos y mantener condiciones de igualdad de oportunidades”. Representan el 98.3% del total de empresas

existentes en el país (94,4% micro y 3,9% pequeña). Sin embargo, el 74 % del PBI del país son las generadoras de empleo en la economía.

El tema de esta investigación está centrado principalmente en el distrito de Trujillo, ya que en los últimos años ha prosperado en el ámbito empresarial, siendo una de las nuevas zonas comerciales el rubro de librerías, ubicadas en este distrito. En la ciudad de Trujillo actualmente se cuenta con 2 cadenas de librerías las cuales tienen mayor presencia en el mercado el grupo Book Center y Tay Loy quien recién se está incorporando en el mercado trujillano bajo la modalidad de dar un servicio retail. El grupo Book Center viene operando desde 1992 tiene como actividad principal la venta de artículos de librería nacionales e importados, para el año 2018 la empresa constituyó 10 sucursales en la ciudad de Trujillo.

Muchas micro y pequeñas empresas han desaparecido por falta de clientela, un problema que es generado por falta de adaptación al mercado y al entorno tecnológico. Estas causas originan que la empresa no tenga una gestión adecuada, siendo la gestión comercial una de las afectadas y a la vez una de las más importantes para el crecimiento de una empresa. Pues la gestión comercial comprende desde el estudio de mercado hasta llegar a la venta o colocación del producto a disposición del cliente, incluyendo estrategias y políticas de venta.

El grupo Book Center viene operando 27 años donde ha tenido años muy rentables, pero en los últimos años ha tenido una disminución en sus ventas, del año 2016 al 2017 disminuyó 1.93% lo que equivale a S/. 99,794.50 y del año 2017 al 2018 nuevamente disminuyó en un 17.09% equivalente a S/. 864,702.01, esto nos quiere decir que la empresa podría estar presentando problemas en su gestión comercial.

Toda esta situación incentiva a preguntarnos si tal vez es necesario la presencia de un sistema de información gerencial para tener un

mejor impacto en la gestión comercial de las MYPE del grupo Book Center, ya que se presenta problemas en la gestión de sus empresas, siendo algunas causas la toma de decisiones inadecuadas ya que es probable que no se apoyen en un sistema de información gerencial que permita tener información suficiente, veraz y objetiva que ayuden a tomar decisiones correctas en la aplicación y elaboración de estrategias que le conduzcan a un crecimiento sostenible del negocio.

En tal sentido el grupo Book Center necesita tener información oportuna y veraz que le permita conocer distintos aspectos de las empresas. Uno de los problemas es que no se tiene un stock actualizado y esto se ve reflejado al momento de hacer las ventas ya que cuando se acaba el producto recién se genera la orden de compra y eso conlleva a tener que esperar tres o cuatro días en tienda sin el producto, lo que genera tener que decir al cliente se terminó el producto, por tal motivo se corre el riesgo de que ya no vuelva el cliente, y opte por comprar en otra librería, además con esto disminuirían las ventas lo que podría generar falta de liquidez en la empresa, esto conllevaría a tener diversos problemas como: incumplir los pagos a proveedores, ya que todo los días se tiene que pagar letras de las diversas marcas, según el cronograma establecido; otro problema sería cumplir con los sueldos de los trabajadores puesto que se cuenta en la empresa con pagos semanales y mensuales, también se tiene el pago de flete ya sea por bultos pequeños que llegan interdiarios a la empresa y se paga con las ventas diarias y también bultos grandes que son facturados y cancelados cada semana; también la falta de liquidez afectaría en la compra de mercadería pues no se tendría el dinero suficiente ya que no todo los proveedores trabajan con las misma modalidad ya que se cuenta con proveedores que dan crédito y otros que primero se tiene que hacer el abono a su respectiva cuenta para luego esperar a que llegue la mercadería;

otros aspectos que se perjudicarían sería la publicidad y el pago de servicios por falta de dinero.

En el caso de almacén no se lleva un buen control de inventarios, ya que en la empresa solo se hace inventario dos veces al año lo cual debería ser una vez al mes, esto hace que se corra el riesgo de robo, ya que al no llevar ese control, no se sabe la cantidad real de cada producto y pues genera que los trabajadores puedan sacar mercadería sin facturar, venderla y ese dinero nunca llega a ingresar a la empresa, también no tenemos información exacta de cuál es la mercadería que está estancada en el almacén, que tiene poca rotación y pues con la falta de información no se puede tomar decisiones como por ejemplo si sabemos que el cuadernos “shark” no está rotando, pues se pondría una oferta que llame la atención al cliente para que compre y no esté en nuestros almacenes ocupando espacio y así sería una manera de aumentar las ventas, pero siempre contando con la información real, lo cual ahora es un punto débil en la empresa.

Sabemos que la venta final es la relación del cliente y el vendedor, entonces si tenemos un buen vendedor se concretaría la venta de manera eficiente y ese es el detalle en el área de recursos humanos no se da seguimiento a los trabajadores de la empresa, no se sabe cuánto venden al día, que marcas son las que venden, el precio que venden, si hacen descuento o no y sobre todo el servicio que se está dando al cliente.

Por este motivo esta investigación se hace para analizar la realidad actual de las microempresas y ver como la implementación de un sistema de información gerencial impacta en la gestión comercial, de esta manera podremos ver si hay una mejora en el sector comercial de librerías del grupo Book Center.

1.1.2. Enunciado del Problema

¿Cuál es el impacto de la implementación de un sistema de información gerencial en la gestión comercial de las MYPE del grupo Book Center del distrito de Trujillo, en el periodo 2019?

1.2. Justificación

Teórica

Esta investigación se abocó en marcar las pautas de cómo impacta un sistema de información gerencial en la gestión comercial de las micro y pequeñas empresas del grupo Book Center, mostrando las bases teóricas que lo fundamenten, que permitirán ver los beneficios que trae la implementación de un SIG. Muchas veces las personas piensan que tener un sistema de información gerencial solo es para empresas grandes, pero en este estudio se demostrará que no es así, ya que el desarrollo del mercado hace estar a las empresas en constante evolución y así puedan adecuarse de una forma rápida y eficaz a este.

Metodológica

En la presente investigación utilizaremos un diseño pre experimental que se aplicará a todas las microempresas del grupo Book Center con el propósito de ver el antes y después de la implementación de un sistema de información gerencial y ver el impacto que tendrá en la gestión comercial.

También se emplearán técnicas de investigación como análisis documental, encuestas y entrevistas; donde se utilizarán instrumentos como la hoja de registro de datos, cuestionarios y guía de entrevista que se aplicarán a las micro y pequeñas empresas del grupo Book Center que servirán de apoyo para ver la situación real de la empresa.

Práctica

La presente investigación busca ayudar a las micro y pequeñas empresas a darse cuenta que la implementación de un sistema de información gerencial ayudará a mejorar la gestión comercial de las empresas para que no terminen cerrando por falta de ayuda en la toma de decisiones. También

permitirá a las micro y pequeñas empresas del grupo Book Center a poder reducir sus índices de errores en las áreas de almacén, compras y ventas. Con esta investigación ayudaremos a estudiantes, docentes y emprendedores a que tengan más conocimiento de este tema a tratar, ya que en este trabajo veremos la eficiencia y eficacia que trae la implementación de un sistema de información gerencial que se adecue a las necesidades de las empresas, permitiéndoles alcanzar sus objetivos.

Social

Los resultados de esta investigación pretenden buscar soluciones que contribuyan a las micro y pequeñas empresas del grupo Book Center y así también a todos los emprendedores que decidan establecer un negocio; ya que podrán conocer los beneficios que trae la implementación de un sistema de información gerencial y ver de qué medida influye en la gestión comercial en una empresa.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General:

Determinar el impacto que tiene la implementación de un sistema de información gerencial en la gestión comercial de las micro y pequeñas empresas del grupo Book Center.

1.3.2. Objetivos Específicos:

- Identificar y analizar el sistema de información gerencial de las micro y pequeñas empresas del grupo Book Center.
- Diseñar un sistema de información gerencial que se adecue a las necesidades de las micro y pequeñas empresas del grupo Book Center con el fin de alcanzar sus metas propuestas.
- Implementar un sistema de información gerencial a las micro y pequeñas empresas del grupo Book Center.
- Determinar el impacto en la gestión comercial de las micro y pequeñas empresas del grupo Book Center luego de implementar un sistema de información gerencial.

CAPÍTULO II

MARCO DE REFERENCIA

II. MARCO DE REFERENCIA

2.1. Antecedentes

En el ámbito Internacional

Hurtado (2014) en su trabajo de investigación titulado: “Sistema de información gerencial para la gestión documental”, cuya muestra es una empresa colombiana Henry Dean y Cia S, la cual fue elegida dentro de ocho empresas propuestas ya que obtuvieron acceso a la información, dicha empresa concluye que el sistema tuvo una respuesta positiva, ya que se obtuvo un sistema fiable, correcto, robusto, fácil de usar y seguro que se ajusta a la necesidad actual futura, entre los resultados más importantes caben destacar el desarrollo de flujos de trabajo que se adaptan perfectamente a los procesos de la organización contribuyendo al mejoramiento continuo de los mismos, reducción de costos de operación y mejor atención al cliente. Este sistema de información gerencial sirvió como herramienta de apoyo para la empresa, referente al manejo de información, ya que se logró una búsqueda eficaz y eficiente de documentos, generando reducción de la información en físico, ya que todo está integrado en el sistema.

Riascos y Arias (2016) en su tesis titulada “Análisis del impacto organizacional en el proceso de implementación de los Sistemas de Información ERP”, cuya muestra fueron 61 personas involucradas en el proceso de implementación del sistema de información, concluyeron que el mayor impacto positivo se refleja en la dimensión política de la organización, sin embargo, en las dimensiones económica social y tecnológica se evidenciaron dificultades en el proceso que generaron impactos negativos, estos resultados pueden ser útiles para empresas con características similares al caso de estudio, que decidan asumir el reto de implementar este tipo de sistemas con todos los cambios y riesgos que este conlleva en el orden organizacional, esta es muy eficiente y más aún cuando cuenta con todos los procesos administrativos y operativos ya que tendremos mayores

resultados tanto como generar ventajas competitivas y la creación de nuevas estrategias.

Barqueo y Sánchez (2014) en su trabajo de investigación titulado “Propuesta de Diseño de un Sistema de Información para servicio de trabajo social del Hospital San Vicente de Paul”, donde tomaron como muestra los procesos administrativos que se llevaron a cabo en el instituto de forma diversa, concluyeron que se facilitó el flujo de información entre el IPPUNET, sus afiliados y la universidad, así como también, permitieron agilizar los tiempos de respuesta, facilitar el seguimiento de los planes de cada afiliado, mejorar la recepción y revisión de documentos, aprobar solicitudes de planes y optimizar el almacenamiento de la información. Además, se obtuvo como resultados, diversos beneficios y uno de ellos es rapidez de respuesta frente algún inconveniente, la revisión rápida y adecuada de documentos y la facilidad para tomar de decisiones con toda la información generada y actualizada del sistema.

En el ámbito Nacional:

Ordaya (2015) en su trabajo de investigación titulado “Implementación de un Sistema de Información para una MYPE comercial con componentes de libros y facturación electrónica”, cuya muestra son trabajadores seleccionados de las diversas áreas de la empresa de Comercial de Abarrotes y similares en dicha investigación, concluyó que se obtuvo resultados favorables pues se logró alcanzar sus objetivos propuestos, se tuvo claro los procesos y sus funcionalidades al momento de implementarlo y así se logró un sistema íntegro ya que de esa manera se obtuvo toda la información sobre las actividades que realiza en la empresa y se generó un mejor control de procesos, se logró una buena presentación de información ya que toda la información requerida está en el sistema a la disposición del que lo requiera y se agiliza las actividades diarias en la empresa.

Baca (2017) en su trabajo de investigación titulado “Diseño de un sistema de información gerencial y su contribución en el proceso contable de la empresa de transportes Bagua Grande S.R.L” cuya muestra se considera censal pues se seleccionó el 100% de la población al considerarla un numero

manejable de sujetos, concluyendo este diseño propuesto involucra áreas funcionales en la empresa, establecen departamentos que cumplan con las funciones establecidas, tal es así que el departamento de operaciones debe contribuir a generar información relevante para la tomar decisiones, brindar un mejor servicio; el departamento de mantenimiento generara información sobre todos los gastos y/o desembolsos, toda operación serán registradas y canalizadas a través de administración y mejorar el proceso contable a su vez. Además se concluyó que el efecto de tener un sistema de información es de gran utilidad y se adecua dependiendo de la necesidad del usuario como, por ejemplo; llevar un control de inventarios, con lo que se logra tener la certeza de la cantidad exacta y tener en cuenta para disponer de tal cuando se requiera; de esa manera tendremos información veraz, ya que los trabajadores al realizar sus actividades están siempre ingresando información al sistema y así se cuenta con datos reales al momento de necesitar alguna información.

Salazar (2014) en su trabajo de investigación titulado “Diseño e implementación de un sistema para información turística basado en realidad aumentada”, cuya muestra es la cantidad de unidades vendidas a usuarios finales divididas por cuartos de año, ya que de esa manera se dio una idea de a cuanta gente potencialmente podría llegar la aplicación, se concluyó que la elección de un sistema operativo en el cual se desarrolla la aplicación, por parte de los usuarios experimentales, evidenciaron que a un 100% de los usuarios les gusto dicho sistema de aplicación y así mismo un 93% de usuarios la usaria en sus viajes, los usuarios manifestaron en un 87% que el sistema cumple con los requisitos funcionales, es decir reconoce los marcadores, además se obtuvo como resultado que el sistema fue de fácil uso para el empleado y de esa manera tiene un instrumento de trabajo que se amolda a sus actividades, donde ingresa de manera rápida y sencilla la información que se requiere y el cliente queda satisfecho.

En el ámbito Local:

Cosavalente (2015) en su trabajo de investigación titulado “Diseño de un sistema de información gerencial y su incidencia en la gestión de la empresa ferretería Barrenechea S.R.L de la ciudad de Pacasmayo”, se tiene como muestra aplicativa, esta empresa ferretera Barrenechea, la cual se tomó por tratarse de la segunda empresa que tiene mayores ventas en el distrito; y como instrumento utilizo la encuesta, entrevistas e investigación bibliográfica; concluyendo que se logró permitir obtener una información oportuna y confiable para la toma de decisiones de la empresa, además se determinó que la implementación de un sistema genera mayor eficiencia en los procesos ya que dicho sistema está en relación directa con todas las actividades que se realiza en la empresa y pues por ende se mantiene una información actualizada y datos exacto que son oportunos para la toma de decisiones en la gestión de la empresa.

Reyes y Salinas (2015) en su trabajo de investigación titulado “Implementación de un sistema de información contable y su influencia en la gestión de la contabilidad en la empresa de Transportes Turismo Días S.A. Año 2015”, cuya muestra es procesos y procedimientos del departamento de Contabilidad; se utilizaron técnicas de investigación como la observación directa, encuesta, análisis documental y confirmación entrevista con el fin de tener una noción global de los lineamientos que tiene la empresa para la gestión contable y analizar sistemáticamente y estructuradamente la información necesaria concerniente a la empresa, concluyendo la implementación y aplicación de un determinado sistema de información contable ayuda de forma significativa a la gestión contable, ya que contribuye con la obtención de información contable, financiera y administrativa en forma oportuna y en tiempo real, lo que le permite tomar decisiones oportunas a la alta gerencia, además se determinó que la implementación de un sistema influye de manera oportuna a la empresa ya que se logra integrar la información de todas las áreas, además se agiliza los procesos y en el momento que se necesite información, resulta más fácil de obtener ya que toda búsqueda en el sistema emite reporte actualizado.

Soles (2015) en su trabajo de investigación titulado “Diseño e implementación de un sistema de control interno y su influencia en la rentabilidad de la empresa de Negocios e Inversiones integrales del Perú E.I.R.L en el distrito de Trujillo, periodo 2012”, tiene como población la empresa Negocios e Inversiones Integrales del Perú E.I.R.L y su muestra por el total de procedimientos que se realiza en las diversas áreas, se utilizó como instrumentos, guía de entrevista, documentación económica y financiera de la empresa, guía de observación, concluyendo dicha implementación de un sistema de control interno en la empresa la volvería más rentable a la empresa, pues al proporcionarles herramientas, procedimientos y definir funciones y responsabilidades, se logra hacer más eficientes el trabajo, evitando los errores y confusiones entre los empleados, ahorrando modo, tiempo y dinero en cada una de las actividades de la empresa, además se determinó que la implementación de un sistema nos permite disminuir costos, ganar tiempo, tener menores errores en los trabajadores ya que suele existir errores en el transcurso de las actividades diarias ya que en ocasiones no se cuenta con la información requerida al instante. Por tal motivo implementar un sistema de información ayudara a que los trabajadores tengan un mejor desempeño laboral, alcanzando los objetivos de la empresa de forma rápida y segura.

2.2. Marco Teórico

Bases Teóricas de la Investigación

2.2.1. Sistemas de Información Gerencial:

2.2.1.1. Sistemas:

A. Definición de Sistemas:

Se puede explicar un sistema al conjunto de elementos interconectados y estructurados de una manera definida que buscan alguna meta en común, procesando para esto todos los datos recolectados.

Torres Gonzales (2015) señala:

El sistema es una base de datos lo cual se encuentra relacionado con todos los procesos que se realizan en la empresa y deben tenerse en

cuenta, ya que la información a la que se accede proporciona el análisis de problemas, la planificación y el control de las actividades, lo que favorece el cumplimiento de los objetivos empresariales (p.108).

Teniendo en cuenta la definición de sistema se entiende que es una recopilación de datos que se relacionan entre sí para satisfacer las necesidades de información de una organización.

Von Gigch (2013) sostiene que “un sistema es un conjunto organizado de cosas o partes interactivas interdependientes, que se relacionan formando un todo unitario y complejo” (p.65). Entonces un sistema es el conjunto de componentes que trabajan entre sí para lograr un objetivo en común.

B. Características de Sistemas:

Los sistemas pueden ofrecer distintas opciones, que son de gran ayuda para las personas y organizaciones que lo emplean; así podemos mencionar:

- Brindan información de acuerdo a las necesidades de las personas y empresas.
- Generan y difunden la información .
- Ofrecen asesoría a los clientes.
- Proporcionan los bienes de acuerdo a los momentos oportunos.
- Los programas y bases de datos brindan seguridad garantizada.
- Entrega de manuales de operaciones y procedimientos administrativos.

C. Clasificación de Sistema:

Encontramos una variedad de sistemas desde lo más simples a lo más complejos, ya que todo depende de la estructura organizacional de la empresa y de los datos que se desea conseguir para el fin establecido.

Para Mudick y Mundon (2014), los sistemas se clasifican de la siguiente manera:

- Sistemas artificiales y naturales. Los artificiales están en muchas variedades alrededor de nosotros, mientras que los naturales son los que están en la naturaleza misma.
- Sistemas abiertos y cerrados. Los sistemas abiertos son aquellos que interactúan con su ambiente, mientras que los sistemas cerrados son aquellos donde el ambiente no cambia.
- Sistemas sociales. Todos los grupos de humanos son sistemas sociales.
- Sistema temporal y permanente. El sistema temporal tiene una cierta durabilidad para luego desaparecer y el sistema permanente son las que duran más que sus propias operaciones.
- Sistema estable y no estable. El sistema estable tiene operaciones y propiedades que no tienen variación de manera importante y el no estable tiene operaciones y propiedades que cambian periódicamente.
- Sistema adaptivo y no adaptivo. El adaptivo reacciona con un ambiente de tal sentido que mejora su funcionamiento. El no adaptivo es quien no reacciona de forma oportuna ante un cambio.

D. Importancia de los Sistema:

Su importancia se debe al objetivo de su implementación ya que radica en los resultados que se llegan a obtener, como los siguientes:

- Evolución de la tecnología y la globalización de los mercados a nivel internacional.
- Incrementa la capacidad de organización de la empresa.
- Ofrece una gama posibilidades, que permite poder acceder a todos los datos importantes y relevantes de manera oportuna y rápida.
- Facilita el control interno.
- Ayuda a la gerencia a tomar decisiones permitiéndole obtener una mayor rentabilidad de las utilidades de la organización.

2.2.1.2. Sistemas de Información:

A. Definición de Sistemas de Información:

El uso de los sistemas de información es cada vez más necesario en las empresas, ya que se dedican a manejar los datos que son de vital importancia, puesto que manejan información para la toma de decisiones estratégicas. Existen varias definiciones para los sistemas de información, según:

Vasquez & Chuquillin (2018) definen:

Un sistema de información es un conjunto de elementos que interactúan entre sí para procesar datos (incluidos procesos manuales y automáticos) y dan lugar a información más elaborada, que se distribuye de la manera más adecuada posible en una determinada organización, en función de sus objetivos (p.18).

Teniendo en cuenta la definición de los autores se puede decir que es la recolección de datos que se procesa, almacena y distribuye información y pues de esa manera se genera información ordenada y real que sirve como apoyo dentro de la organización para satisfacer necesidades y ayudar a cumplir objetivos.

Para Cohen (2013) un sistema de información es un conjunto de elementos que interactúan entre sí con el fin de apoyar las actividades de una empresa.

B. Elementos de Sistemas de Información:

Cohen y Asín (2014), en su libro Sistema de Información para los negocios, los elementos son de naturaleza diversa e incluyen:

- El equipo computacional, contar con el hardware adecuado para que el sistema llegue a funcionar u operar. Está constituido por las computadoras.
- Recurso Humano, puesto que llega a interactuar con el sistema de información, y está conformado por las personas que hacen uso del sistema adquiriendo así datos o los resultados que llegue a generar.

- Datos e información, es la fuente introducido en los sistemas, son entradas que el sistema llega a necesitar para obtener como resultado toda la información que quiera.
- Programas que son ejecutados por la computadora y que generan varios tipos de resultados; los programas forman parte del software del sistema de información que hará que los datos de entrada introducidos sean procesados correctamente y se llega a obtener lo que resultados que se esperan.
- Telecomunicaciones, como el hardware y software que llegan a facilitar la transmisión de texto, datos e imágenes.
- Los procedimientos que incluyen reglas y políticas de operación, como en la parte funcional del proceso de negocio, así como todos los mecanismos necesarios para realizar un trabajo de una aplicación en la computadora.

C. Actividades de un Sistema de Información:

Para Cohen & Asín (2015), un sistema de información llega a realizar 4 actividades primordiales:

- Entrada de la información: Es el proceso donde el sistema de información toma datos que necesite para el procesamiento de la información. Las entradas pueden ser manuales o automáticas.
- Almacenamiento de información: En esta actividad el sistema puede recordar la información que ha sido guardada en la sesión o proceso anterior. Dicha información suele ser almacenada en estructuras de información denominadas archivos.
- Procesamiento de información: Se refiere a la capacidad del sistema de información para poder hacer cálculos de acuerdo con una secuencia ya establecida. Estos cálculos pueden efectuarse con datos introducidos recientemente o almacenados.
- Salida de información: Es la capacidad de un sistema de información para sacar información procesada o también datos de entrada al exterior. Las unidades típicas de salida son las impresoras, USB, la voz, los graficadores entre otros.

D. Tipos de Sistemas de Información:

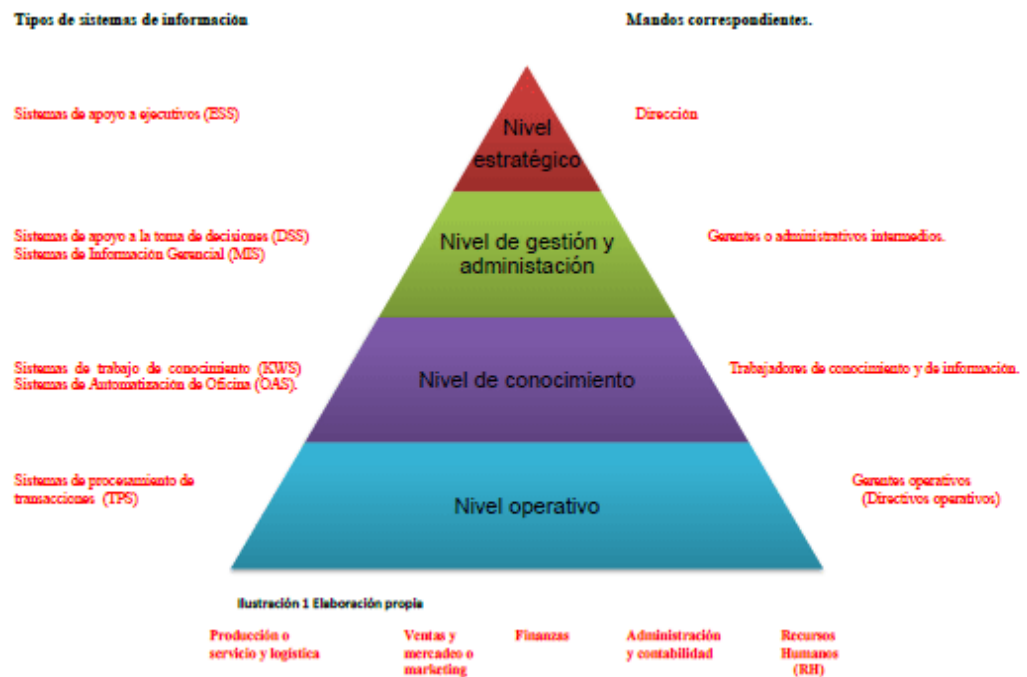


Figura 1: Tipos y niveles de sistemas de información

Fuente: Sistemas de información en la empresa y sus niveles en la pirámide, gestiopolis. Elaboración: Vásquez (2015).

Tipos de sistemas de información: Existen 6 tipos de sistemas de información, los cuales se detallan a continuación.

Sistemas de apoyo a ejecutivos (ESS)

Este sistema, denominado Sistema de Apoyo a Ejecutivos (ESS, executive support system), es un DSS especializado que incluye todo el hardware, software, datos, procedimientos y personas, utilizados para ayudar a los ejecutivos de alto nivel dentro de la organización. El sistema de apoyo a ejecutivos -Consejo de dirección: Presidente, vicepresidente de áreas funcionales, gerente de áreas funcionales.

Características:

- ESS son verdaderamente representativos del objetivo general de los sistemas de información: proporcionan la información correcta a la persona, momento y en el formato idóneo, un ESS es una herramienta

interactiva y práctica que permite al ejecutivo concentrar, filtrar y organizar datos e información.

- Fáciles de usar: El recurso más esencial de un ejecutivo de alto nivel puede ser su tiempo. Por lo tanto, el ESS tiene que ser fácil de aprender y usar y no extremadamente complejo. Los primeros ESS eran notables por su extrema facilidad para utilizar el sistema de apoyo a ejecutivos puesto que los usuarios de éste, eran tomadores de decisiones que a menudo no tenían una orientación técnica.
- Tienen capacidades de búsqueda: El ESS les permite a los ejecutivos “buscar” dentro de la compañía para determinar cómo se produjeron ciertos datos. La búsqueda le permite al ejecutivo obtener información más detallada cuando la necesita.
- Pueden ayudar en situaciones cargadas de un alto grado de incertidumbre. En la mayor parte de las decisiones ejecutivas existe un nivel alto de incertidumbre. ¿Qué ocurrirá si se abre una nueva planta? ¿Cuáles serán las consecuencias de una posible fusión? Las respuestas a estas preguntas no se conocen con certeza, pero por medio de elaboración de modelos de ESS, los gerentes se pueden apoyar para la toma de decisiones.

Beneficios de los ESS:

- Flexibilidad: estos sistemas ponen datos y herramientas en las manos de ejecutivos sin resolver problemas específicos o imponer soluciones.
- Capacidad de analizar, comparar, y resaltar las tendencias.
- Monitorea con más éxito el desempeño en sus propias áreas de responsabilidad.
- Mejora el desempeño administrativo y aumentar el campo de control de la alta dirección.

Sistemas de apoyo a la toma de decisiones (DSS)

Un sistema de soporte a la decisión es una forma de modelar datos y hacer decisiones de calidad basadas en estos. Tomar la decisión correcta en los negocios se suele basar en la calidad de sus datos y su capacidad

para filtrar y analizar los datos para encontrar las tendencias en cual usted puede crear soluciones y estrategias.

La clave de los sistemas de soporte a la decisión es recoger datos, analizar y dar forma a los datos que se recogen y, a continuación, tratar de tomar decisiones o la construcción de estrategias de análisis.

Tipos de soporte a la decisión

- Sistemas de soporte a la decisión que sólo recogen datos y organizan de manera eficaz se llaman modelos pasivos, no sugieren una decisión específica, y sólo se revelan los datos.
- Un soporte activo de decisión procesa datos y muestra explícitamente soluciones basadas en los datos. Aunque hay muchos sistemas que son capaces de ser activos, sería difícil poner toda la fe en un modelo de computador sin intervención humana.
- Un sistema cooperativo de soporte a las decisiones del sistema recoge datos, analiza y, a continuación, se presta a un componente humano, que luego puede ayudar a revisar el sistema o refinarlo. Esto significa que un componente humano y el ordenador trabajan juntos para encontrar la mejor solución.
- El Modelo DSS Impulsado es cuando la toma de decisiones hace uso de estadística, simulaciones o modelos financieros para llegar a una solución o estrategia.

Sistema de información gerencial (MIS)

Un MIS puede recopilar casi cualquier tipo de información que los administradores requieran. Pueden ver los datos financieros, como los ingresos y los gastos diarios y atribuirles a departamentos o grupos específicos. Los indicadores de rendimiento, como la puntualidad de los proyectos o la calidad de los productos que salen de una línea de montaje, pueden ayudar a los administradores a determinar las áreas de mejora necesarias. También el personal puede administrar los horarios para los turnos de trabajo, las entregas entrantes y los envíos salientes desde cualquier lugar vinculado al MIS. Además, puede facilitar la colaboración

y la comunicación también. Los empleados pueden editar y compartir documentos y comunicar información relevante sobre desarrollos y advertencias anticipadas en toda la organización.

- **Objetivo**

El objetivo principal es hacer que la toma de decisiones de los gerentes sea más eficiente y productiva. Al juntar información de una variedad de fuentes en una única base de datos y presentar la información en un formato lógico, además puede proporcionar a los gerentes todo lo que necesitan para tomar decisiones altamente informadas y realizar un análisis exhaustivo de los problemas operativos.

- **Requisitos**

Un sistema de información de gestión puede ser una inversión costosa. Además de comprar un paquete de software de SIG y contratar personal adicional de TI para supervisar y mantener el sistema, una empresa debe capacitar a todos los empleados para que usen el sistema.

Los empleados de primera línea a menudo realizan los dos primeros pasos en un SIG, la recopilación de datos y la información, lo que les deja menos tiempo para centrarse en actividades productivas; esto puede aumentar los gastos salariales generales.

Es bueno pensar los costos de un SIG frente a los posibles beneficios antes de implementar esta herramienta en su pequeña empresa.

Sistemas de trabajo de conocimiento (KWS)

Los sistemas de oficina y las estaciones de trabajo de diseño. Su principal cometido es integrar los conocimientos en el conjunto de la organización y canalizar los flujos de información asociados a puestos intensivos en información.

Como se observa el conocimiento como activo intangible es difícil de administrar, incluso apenas se está comprendiendo cómo se puede administrar; el conocimiento es parte fundamental para las organizaciones y su forma de hacer negocios y tener ventajas competitivas. Dichas herramientas nos ayudan a identificar o clasificar nuestros activos de

conocimiento y a llevar los procesos de su gestión de una manera más efectiva, todas las habilidades y los conocimientos deben de ser identificados y valorados, accesibles desde cualquier sitio, deben ser capturados o almacenados, para que a su vez se puedan desarrollar y mejorar.

Utilidad:

- Para crear conocimiento: apoyan las actividades de los empleados y profesionistas de alto desempeño y los ayudan a crear nuevos conocimientos e integrarlos a la empresa.
- Para compartir conocimiento: Grupos de trabajo, donde se comparte el conocimiento, este puede ser presencial o a distancia.
- Para distribuir conocimiento: Ayuda a controlar el flujo de información a través de la organización (procesamiento de datos, calendarios electrónicos).

Sistemas de Automatización de Oficina (OAS)

Consisten en aplicaciones destinadas a ayudar al trabajo diario del administrativo de una organización, forman parte de este tipo de software los procesadores de textos, las hojas de cálculo, los editores de presentaciones, los clientes de correo electrónico, etc. Cuando varias de estas aplicaciones se agrupan en un mismo paquete de software para facilitar su distribución e instalación, al conjunto se le conoce con el nombre de suite ofimática.

- Modelos de OAS:

El paquete de software más popular que puede ajustarse a la definición de OAS sea Microsoft Office en cualquiera de sus versiones, este software perteneciente a la compañía Microsoft, funcionan oficialmente bajo los sistemas operativos Microsoft Windows y Apple Mac OS, existen otras suites ofimáticas disponibles como starOffice, openOffice, LibreOffice.

- Modelos de OAS en la actualidad

En la actualidad, con la aparición de la filosofía de la Web 2.0 están proliferando las suites ofimáticas en línea, que no son más que aplicaciones que cumplen las mismas funciones que los clásicos OAS de escritorio, pero disponibles para ser utilizados en algún portal de Internet. Estas suites presentan la ventaja de que un usuario puede trabajar con sus propios documentos desde cualquier ordenador conectado a Internet, además, en estos sistemas suele ser muy fácil compartir documentos, facilitando así el trabajo colaborativo.

Sistemas de procesamiento de transacciones (TPS)

Toda organización tiene sistemas de procesamiento de transacciones (TPS, Transaction Processing Systems) manuales y automáticos, que procesan los datos detallados necesarios para actualizar los registros que tienen relación con las operaciones de negocios fundamentales de la organización. Estos sistemas comprenden: entradas de pedidos, control de inventarlos, nóminas, cuentas por pagar, cuentas por cobrar y libro mayor general.

Las entradas a estos sistemas incluyen transacciones básicas de negocios, tales como: pedidos de los clientes, órdenes de compras, recepciones, tarjetas de registro de tiempo, facturas y cheques de nóminas.

El resultado de procesar transacciones de negocios es que los registros de la organización se actualizan para reflejar la situación de la operación al momento de la última transacción procesada. Los sistemas de procesamiento de transacciones (TPS) automatizados se componen de todos los elementos de los sistemas de información basados en computadora (CBIS, Computer Based Information Systems) incluyendo hardware, software, bases de datos, telecomunicaciones, personal, y los procedimientos que se emplean para procesar las transacciones. El procesamiento incluye la recopilación, edición, corrección, manipulación y almacenamiento de datos y la producción de documentos.

Niveles de la pirámide dentro de una empresa:

- Nivel estratégico

Se encarga de todas las tareas propias de la alta dirección y, por lo tanto, las decisiones más importantes para la organización. Son decisiones no programadas y muy complejas ya que en definitiva son decisiones que afectan al planteamiento estratégico de la organización. Se apoyan con los sistemas de apoyo a los ejecutivos (ESS).

- Nivel de gestión o administración

Se encarga de realizar las tareas de supervisión y control de todas aquellas tareas que se han tomado a nivel operativo. Empieza a tener una visión más amplia del negocio. A menudo son decisiones pre programadas y, por lo tanto, son decisiones más complejas que las tomadas en el nivel operativo. En el nivel de gestión o administrativo, se apoya con los sistemas de apoyo a la toma de decisiones (DSS) y a los sistemas de información de gestión (MIS).

- Nivel de conocimiento

se encarga de facilitar actividades operativas para los trabajadores de la empresa, mediante una o varias aplicaciones tecnológicas, con el fin de incrementar la productividad de los empleados. En el nivel de conocimiento, se apoya con los sistemas de automatización de oficina (OAS) y los sistemas de gestión del conocimiento (KWS).

- Nivel operativo

Se encarga de las tareas más rutinarias y ejecuta las operaciones. A menudo son decisiones programadas. Esto hace que sean decisiones simples y fáciles de tomar. Se apoyan con los sistemas de procesamiento de transacciones (TPS).

E. Objetivos de Sistemas de Información:

Los sistemas de Información deben diseñarse con precisión, no olvidando la necesidad de contar con información de calidad, el objetivo de los sistemas de información se ve reflejado en los resultados mediante los objetivos alcanzados que fundamentan la existencia de la empresa.

Para Rodríguez (2014), algunos objetivos son:

- Elaborar método y desarrollar las técnicas para captar, tratar y transmitir la información.
- Servir de medio a las normas y reglas, estableciendo cauces para su difusión y conocimiento.
- Servir de soporte al sistema de planeación, recolectando su contenido en documentos adecuados para hacerla efectiva.
- Establecer cauces para recoger información interna y externa que sea relevante para la vida de la organización.
- Proveer los medios para que la información procedente de los resultados de la actividad sea elaborada, de acuerdo con las reglas determinadas al efecto.

2.2.1.3. Sistemas de Información Gerencial:

A. Definición de Sistemas de Información Gerencial:

Martínez y Perozo (2014) refieren en su información que:

Los sistemas de información diseñados por los administradores, son la fuente de información que se prevé a los inversionistas, acreedores, autoridades gubernamentales, y a quienes interactúan con los directores. Un SIG puede ser diseñado para captar información de todos los componentes de una organización, la cual es ordenada en una base de datos que provee información para adopción de decisiones por usuarios internos y externos (p.255).

Entendemos como sistema de información gerencial un conjunto de componentes que interactúan entre sí para cumplir con el objetivo de satisfacer necesidades de información ya que de esa manera se puede

tomar mejores decisiones dentro de una organización, teniendo una información real y fidedigna.

Según Laudon (2016), dice que: “El término sistemas de información gerencial cubren la capacidad más extensa en la organización, administración y tecnológica de la información, tienen capacidad para dar respuestas a las dificultades que se encuentren en la institución” (p.18). Entonces un sistema de información gerencial sirve como apoyo en el control y liderazgo, ya que genera información de la institución, muestra la existencia de problemas y pues es ahí donde la gerencia o área encargada da solución.

Según Mendoza (2004) señala que:

El sistema de información gerencial puede definirse como un conjunto de partes coordinadas y en interacción para alcanzar un objetivo, son diseñados por el hombre o la naturaleza para alcanzar algo o realizar algo, estas partes conformadas pueden ser consideradas como subsistemas, es decir, un conjunto de partes que se encuentra estructuralmente y funcionalmente, dentro de un sistema mayor que posee sus propias características (p. 105).

Como señala Mendoza se entiende que es un conjunto interrelacionados que conforman recursos, normas y procedimientos; y por ende cumplen un papel muy importante ya que origina información necesaria para toda la empresa.

Este término de sistema se origina porque que examinan y recuperan los datos provenientes del ambiente, captura los datos a partir de las operaciones y transacciones hechas dentro de la organización, que organiza, filtra y selecciona los datos para luego ser presentados en forma de información a los gerentes, brindándoles los medios para generar la información deseada y poder contribuir a la toma de decisiones.

El sistema de información gerencial (SIG) es un sistema basado en ordenadores que proporciona información a los usuarios que tienen necesidades similares, además proporciona a la gerencia de la empresa información para apoyar a la dirección, planificación y control de las

operaciones de una empresa con la finalidad de dar información útil para la toma de decisiones.

B. Importancia de los sistemas de Información gerencial:

Tobos & Camelo (2010) señala que:

Los sistemas de información gerencial son muy importantes ya que relacionan y organizan procedimientos que ayudan a los directivos de las empresas, a tomar decisiones, además son aplicables a todos los niveles en la empresa (operativo, administrativo y estratégico), genera ventajas competitivas, mayor rentabilidad y procesos de negocios más eficientes porque van de la mano con la automatización (p.5).

Entonces se entienden que no solo se basa en la interacción de datos e información si no que se identifican a las personas, procedimientos y tecnología en función a un objetivo lo cual son participes de la solución algún problema empresarial o formar parte de un nuevo negocio.

Para que una empresa pueda desempeñar de manera eficiente sus funciones es necesario que cuente con tecnología de información para crear una SIG, que ejecute sus operaciones de manera coordinada y controlada además del análisis de los problemas.

Para Zanabria (2006), la importancia de un sistema de información gerencial radica en lo siguiente:

- Permitirá mejorar a la empresa en la administración de sus recursos.
- Es el pilar del funcionamiento de la empresa.
- Permite la toma de decisiones adecuadas para la empresa.
- Permite a los responsables de la supervisión un mejor control de sus actividades.

C. Objetivos de los sistemas de Información Gerencial:

- Lograr el respaldo de las operaciones empresariales.
- Apoyar a la gerencia en la toma de decisiones.
- Favorecer la ventaja competitiva de la entidad.
- Ayudar en la automatización de los procesos en las empresas.

- Llevar toda la información de forma oportuna, lista y adecuada con las instancias de la entidad que lo requieren.
- Brindar un diagnóstico de la empresa.
- Proporcionar elementos de juicio para poder realizar pronósticos de la empresa.

D. Beneficios de los Sistemas de Información Gerencial:

- Acceder rápidamente a la información y así mejorar la atención a los clientes o usuarios.
- Lograr una gran motivación en los cargos medios para poder así anticipar todos los requerimientos de los directivos.
- Generar informes e indicadores, que accedan a corregir los defectos complicados de detectar y contrastar un sistema manual.
- Favorece en los planes y ayuda a generar los proyectos organizacionales soportados en un sistema de información que presentan elementos fiables y oportunos.
- Evitar la pérdida de tiempo recopilando la información que ya se encuentra almacenada en la base de datos que se puede compartir.
- Se logra un aumento en la productividad, gracias a la liberación de tiempo en la búsqueda y en la generación de la información.
- Crear nuevas dinámicas, utilizando medios de informáticos como correos electrónicos, multimedia, teleconferencia, acceso directo a la base de datos y redes nacionales e internacionales.
- Organización en el manejo de archivos e información clasificada por temas de interés particular y general.

E. Fases de implementación de un SIG:

Un sistema de información gerencial está basado en procesos y actividades para obtener datos, procesarlos y difundirlos a los usuarios cuando lo necesites.

Según Waterfield & Ramsing citado por Muñoz (2017) sostiene que: “Las cuatro dimensiones de un sistema de información gerencial, están constituidas por: Conceptualización, evaluación y diseño, implementación y el mantenimiento” (p.75). Entonces se entiende que con dichas

dimensiones se busca una mejor integración dentro de la empresa, eliminar distancias, mejorar la relación con nuestros clientes y proveedores, generar nuevos negocios, implementar nuevos productos, lo cual conlleva a mejorar el rendimiento de la empresa en las diversas áreas.

Conceptualización del Sistema de Información Gerencial

En esta fase se determinan las necesidades de la organización para así poder hacer una evaluación previa de las posibles alternativas, posteriormente se prepara un documento que hace referencia a la acción que se va implementar en función a la estrategia definida.

En esta fase se realiza las siguientes actividades:

- Se determinan las debilidades y necesidades de la organización.
- Se establece la tecnología que se utilizará, inversión monetaria y la capacidad del personal.
- Efectuar una evaluación previa de posibles alternativas.
- Elaborar un documento indicando todos los resultados encontrados.

Asimismo, en esta fase se definen las siguientes etapas:

- Etapa 1:

Creación de un grupo de trabajo: Se deberá determinar previamente si se necesitara la intervención de consultoría externa. Las reuniones de trabajo se realizan de 4 a 6 semanas, se asigna a los representantes en cada nivel de la empresa desde la gerencia hasta el personal operativo.

- Etapa 2:

Determinación de las necesidades: Se deberá analizar la documentación donde se encuentres las políticas y procedimientos de la organización. Si no se cuenta con esta información, se definen las necesidades y los flujos de información de la organización con el fin de crear una necesidad futura.

- Etapa 3:
Definir la factibilidad: En esta etapa se considera la capacidad del personal, costos necesarios y la tecnología.
- Etapa 4:
Evaluación de alternativas: Se deberá buscar puntos débiles y fuertes de cada alternativa, y se seleccionará la alternativa más viable para la organización.
- Etapa 5:
Elaboración del reporte final: Este reporte debe incluir las alternativas elegidas, es decir un sistema automático o manual y también los costos, cronogramas y las acciones a seguir.

Evaluación detallada y diseño del Sistema de Información gerencial

Aquí la organización evalúa y diseña los sistemas que pueden ser obtenidos, si es que la organización opto por modificar o diseñar otro sistema se tendrá que evaluar los inconvenientes de diseño.

En esta fase se comprende lo siguiente:

- Etapa 1:
Evaluación del sistema: Se evalúa el rendimiento del programa informático, se define el cronograma y fechas donde serán evaluados. La organización tendrá que ver si el nuevo sistema cumple con sus objetivos planteados.
- Etapa 2:
Complementación del diseño: En esta etapa se tiene en cuenta el flujograma del ingreso de datos, del personal y sus funciones necesarias, prueba de lo que hará el sistema nuevo y así determinar los indicadores que serán generados.
- Etapa 3:
Término del plan: Se muestra toda información recolectada como los resultados, así como las especificaciones técnicas del SI, estos serán evaluados por la gerencia de la empresa.

Implementación del Sistema de Información Gerencial

En esta fase es donde recién la empresa implementará el sistema de información gerencial y comprende lo siguiente:

- Etapa 1:
Desarrollo del sistema de información: Es aquí donde se desarrolla el sistema en un lapso de una semana a un año. Es vital tener un plan de las etapas de implementación, con el objetivo de tener una retroalimentación constante con el usuario.
- Etapa 2:
Instalación de equipos informáticos: Serán necesarios para el flujo de información.
- Etapa 3:
Elaboración de los documentos. Se tendrá que hacer documentos para un buen desarrollo del sistema y la capacitación de usuarios.
- Etapa 4:
Configuración del sistema: Se debe supervisar el acceso al sistema de información por parte de los usuarios.
- Etapa 5:
Prueba piloto: Se ejecuta con la finalidad de saber el rendimiento de dicho sistema de información, dándole un tiempo determinado para su prueba.
- Etapa 6:
Transferencia de datos: En esta etapa hay un riesgo que se corre al momento de la transferencia de datos.
- Etapa 7:
Capacitación del personal: Se establece el personal principal que tendrá acceso al nuevo sistema de información y se tendrá que capacitar desde el mayor al menor nivel jerárquico.
- Etapa 8:
Ejecución de operaciones en paralelo: Aquí también tendrá actividad el antiguo sistema para que conforme se implemente el nuevo sistema, transfiera información necesaria para el nuevo sistema de información.

Mantenimiento del Sistema de Información Gerencial

En esta fase se toma en cuenta las auditorías periódicas que deben efectuarse para asegurar el sistema funcione de forma apropiada.

Esta es la etapa final del ciclo de desarrollo de sistemas. Comprende: supervisión, evaluación y modificación de un sistema. Los pasos a seguir son los siguientes:

- Uso del sistema, para cumplir con los objetivos propuestos.
- Auditoria del sistema, para determinar el cumplimiento de los criterios de desempeño.
- Mantenimiento del sistema, son las modificaciones que se realiza, para que el sistema siga proporcionando el apoyo requerido. Estas modificaciones son efectuadas con la finalidad de: corregir errores detectados puestos en evidencia durante su uso; mantener vigentes los sistemas, adaptarse a las modificaciones en el entorno; y para mejorar los sistemas, de acuerdo a sugerencias de los usuarios.

Formulación de propuestas de reingeniería, cuando el sistema ya no cumple los propósitos iniciales o cuando se introducen nuevas condiciones.

2.2.1.4. Tecnología de la Información:

González (2010), al referirse a las TIC dice que:

Las nuevas tecnologías están asociadas a la innovación, no es nada nuevo. Por principio cualquier nueva tecnología persigue como objetivo la mejora, el cambio y la superación cualitativa y cuantitativa de su predecesora, y por ende de las funciones que estas realizaban. Sin embargo, esto no debe de entenderse como que las nuevas tecnologías vienen a superar a sus predecesoras, más bien las completan, y en algunos casos las potencian (p. 11).

Entonces se entiende que las TIC son herramientas, que se utiliza para procesar, administrar y compartir información por medio de diversos canales de comunicación, que conlleva al crecimiento y desarrollo económico de cualquier organización.

Según Mañas (2019), define que:

Hace referencia al conjunto de avances tecnológicos que nos proporcionan la informática, las telecomunicaciones y la tecnología audiovisual, que comprenden los desarrollos relacionados con los ordenadores, Internet, la telefonía, las aplicaciones multimedia y la realidad virtual. Estas tecnologías básicamente nos proporcionan información, herramientas para su proceso y canales de comunicación (p.77).

Entendemos que las tecnologías de información han cambiado nuestra sociedad y está en constante evolución, además nosotros somos parte de tal cambio ya que nuestro día a día está en uso constante de la tecnología, lo cual consideramos valioso y pues lo primordial es que simplifica las cosas y en estos tiempos se da mucho valor al factor tiempo.

El descubrir oportunidades para innovar los procesos de una empresa aprovechando las ventajas que brindan las tecnologías de información, pone énfasis en la vinculación entre estrategias de tecnología y de negocios (integración funcional), utilizando a las tecnologías de información como un facilitador para transformar la infraestructura y procesos del negocio. Lo interesante de esta metodología es que los medios (TI entre otros) se consideran antes de definir la visión del proceso (el cómo). De esta manera, se busca que la visión sea lo más innovadora posible. El empleo de las tecnologías para la instrumentación de nuevas estrategias de negocios requiere conocer las fuerzas/debilidades de la infraestructura interna de tecnología y administrar el riesgo tecnológico adecuadamente. A diferencia de la perspectiva anterior la innovación se da fundamentalmente en los procesos tecnológicos y no en los procesos organizacionales.

A. Misión de la Tecnología de Información:

Según Zeballos (2018) afirma que la misión es: “Mejorar el rendimiento y productividad de las personas a través del uso eficiente de los recursos tecnológicos disponibles” (p.24). En tal sentido la tecnología de información es una forma de impulsar el desarrollo de las personas y generar mayor eficiencia en sus actividades, además de potenciar estrategias competitivas con el apoyo de los soportes digitales.

B. Términos de tecnología de información:

Para Zeballos (2018), las TI constan de cuatro términos:

Hardware:

Aparato electrónico con el potencial de interpretar y ejecutar comandos programados para operaciones de entrada, salida, cálculo y lógica. Tiene cuatro componentes:

- Dispositivos de entrada: lectora, disco, pantalla.
- Dispositivos de salida: impresora, disco y pantalla.
- Dispositivos de almacenamiento: disco; memoria.
- Dispositivos de procesamiento (CPU)

Software:

Se conceptualiza como los programas que administran las actividades del sistema de cómputo.

- Software de uso general.
- Software de aplicaciones.
- Software de sistema.
- Hojas de cálculo y procesamiento de texto.
- Realiza tareas personales, empresariales o científicas.

Comunicación de datos y redes:

- La red se refiere a la conexión electrónica de varios computadores para compartir información.
- Dispositivos lógicos y software que enlazan diversos componentes de hardware de computadora y transfieren información de un sitio a otro.
- Facilitan la cooperación en grupo (groupware).
- Persiguen el incremento de la eficacia y eficiencia.

Datos:

- Apoyan la toma de decisión en las diferentes áreas de la empresa.
- Es la materia prima de la que se deriva la información.
- Dentro del ordenador se almacenan los datos y se estructuran por áreas para luego ser procesadas en información.

C. Las TIC:

Según Fernández (2005) sostiene que: “Las nuevas tecnologías en todos los ámbitos de nuestra sociedad se requieren inevitablemente y por tanto exige una profunda reflexión en busca de sus mejores potencialidades y su adaptación a la actividad cotidiana” (p.139). Tal definición se refiere que las TIC permite llegar a más personas, lo cual debemos aprovechar todas sus ventajas que genera el uso de la tecnología, además que resulta más fácil realizar las actividades cotidianas, lo cual genera mayor ventaja en el factor tiempo.

Según Alegría (2015) afirma que:

Las Tecnologías de Información y Comunicación son las que se complementan con tres rubros fundamentales: la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones, pero hay que tener claro que no trabajan de forma individual y se complementan una de la otra, de manera de interactiva y no siempre de la misma manera, lo que permite conseguir nuevas alternativas de comunicación (p.9).

Se entiende que las TIC trabajan de manera integral con el fin de cubrir necesidades de información de manera que permita una comunicación rápida, efectiva y eficaz, de esa manera contribuir a mejorar la gestión en una empresa.

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) se desarrollan a partir de los avances científicos producidos en los ámbitos de la informática y las telecomunicaciones. Es el conjunto de tecnologías que permiten el acceso, producción, tratamiento y comunicación de

información presentada en diferentes códigos (texto, imagen, sonido, video).

Evolución de las TIC

La evolución de las TIC, en el desarrollo del software, ha permitido la aparición de avanzadas herramientas informáticas de gestión con nuevas funcionalidades y aplicaciones empresariales, entre las que destacan:

- Intranet: Red privada de una organización diseñada y desarrollada siguiendo los protocolos propios y el funcionamiento de Internet.
- Software de simulación y realidad virtual: Aplicaciones que hacen minimizar los costos de la realización de prototipos y experimentar nuevas ideas.
- Datamining: Tecnología que permite el análisis de los datos almacenados en la organización ya sean recolectados en el interior de la empresa o fuera de ella.
- Motores de búsqueda: Software diseñado para rastrear fuentes de datos lo que permite facilitar su búsqueda y recuperación.
- Gestión documental: Aplicaciones que facilitan la digitalización de documentos, su almacenamiento y la disposición para los usuarios autorizados que necesiten información.
- Groupware: Tecnologías diseñadas para la gestión de trabajos en equipo, facilita la coordinación en el trabajo y compartir información oportuna y veraz.

2.2.2. Gestión Comercial:

2.2.2.1. Definición de Gestión:

Martínez (2000) La gestión estrechamente conceptualizada se asimila al manejo cotidiano de recursos materiales, humanos y financieros en el marco de una estructura que distribuye atribuciones y responsabilidades y que define el esquema de la división del trabajo (p.11). Entendemos que gestión significa la ejecución de diversas acciones como planear, organizar, dirigir, evaluar y

controlar; para llegar a un resultado. Es un examen objetivo, sistemático y profesional de evidencias, realizado con el fin de proporcionar una evaluación independiente sobre el desempeño (rendimiento) de una entidad, programa o proyecto, orientada a mejorar la efectividad, eficiencia y economía en el uso de recursos públicos, para facilitar la toma de decisiones por quienes son responsables de adoptar acciones correctivas y mejorar su responsabilidad ante el público.

2.2.2.2. Objetivos de la Gestión:

- Determinar el grado en que se están logrando los resultados o beneficios previstos por la normativa legal, por la propia entidad, el programa o proyecto.
- Establecer si la entidad adquiere, protege y utiliza sus recursos de manera eficiente y económica.
- Determinar si la entidad, programa o proyecto ha cumplido con las leyes y reglamentos aplicables en materia de eficiencia y economía.
- Establecer si los controles gerenciales implementados en la entidad o proyecto son efectivos y aseguran el desarrollo eficiente de las actividades y operaciones.

2.2.2.3. Componentes de Gestión:

- Efectividad: Una entidad programa o proyecto gubernamental logran sus objetivos y metas u otros.
- Eficiencia: Relación existente entre los bienes o servicios producidos o entregados y los recursos utilizados.
- Economía: Condiciones bajo las cuales las entidades adquiere recursos, sean estos financieros, humanos, físicos o tecnológicos.
- Financiero y de cumplimiento el componente financiero puede constituir sólo un elemento a considerar en la evaluación.

2.2.2.4. Características de Gestión:

Para Pérez (2004), son las siguientes:

- Tener identificados a sus proveedores y cliente siendo conocido con concreción por todos los interesados lo que a los clientes les añade valor.
- Tener una misión claramente definida en términos de su contribución al desarrollo de la misión y políticas de empresa.
- Dispones de objetivos cuantitativos y cualitativos para satisfacer las expectativas de su cliente.
- Tener límites concretos de comienzo y final.
- Tener asignados con claridad unos recursos y ser realizable con aquellos disponibles.

2.2.2.5. Ciclo de Gestión:

Según Pérez (2004), un modelo para visualizar el proceso de gestión es fundamental que la lógica que en el subyace sea comprendida y practicada por todos los mandos y directivos de la empresa y lo describe de la siguiente manera:

- Planificación: Etapa esencialmente analítica, es intensiva en creatividad y en uso de información. Concluye en la elaboración de un plan con las acciones a tomar y la determinación de los recursos disponibles, tanto personales como materiales y financieros.
- Ejecución: Se refiere a asegurar la implantación de las acciones previamente planificadas, no de aquello que sabemos, podemos o nos gusta hacer.
- Medición: Se ha de verificar, con la periodicidad definida, si las acciones implantadas han aportado los resultados y analizar las desviaciones. Comunicar los resultados y analizar las desviaciones.
- Mejora: Podemos interpretarla como revisar, optimizar, industrializar, explotar o transversalizar las acciones de mejora. Se puede asociar a transmitir el aprendizaje a otras áreas o productos de la empresa. En este punto hemos recordar que la

normalización es una forma contrastada de difundir el aprendizaje.

2.2.2.6. Conceptos de gestión comercial

Para Nunes (2015) la gestión comercial es una de las tradicionales áreas funcionales de la gestión, que se encuentra en cualquier organización y que se ajustan a la ejecución de tareas de ámbito de ventas y marketing, incluyendo:

- El estudio del ambiente externo y de las capacidades de la propia organización con el fin de alcanzar las previsiones de ventas a fin de determina las principales amenazas y oportunidades que se presentan a la organización y a fin de determinar sus fortalezas y debilidades.
- La organización y control de las actividades comerciales y de marketing, incluyendo la definición de estrategias comerciales y políticas de actuación.
- La relación con el cliente incluyendo la definición de la forma de recaudación de fondos, la definición de servicios complementarios y servicios post- venta y gestión de reclamaciones.
- La gestión de la fuerza de ventas, incluyendo su tamaño y la configuración de la estructuración.

Para Herrera (2010) afirma que:

La gestión comercial es la que lleva a cabo la relación de intercambio de la empresa con el mercado. Si analizamos esto desde el punto de vista del proceso productivo, la función o gestión comercial constituiría la última etapa de dicho proceso, pues a través de la mismas se suministran al mercado los productos de la empresa y a cambio aporta recursos económicos, además comprende desde el estudio de mercado hasta llegar a la venta o colocación del producto a disposición del consumidor o cliente (p.151).

Dicha afirmación nos indica que la gestión comercial no solo se basa en vender, si no se trata desde el origen de obtener el producto

para la comercialización hasta llegar a la venta final, a través de estrategias y políticas de ventas.

Según Morales (2013) infiere que:

Es toda acción administrativa de un gestor para influir en los resultados comerciales deseados, lo cual requiere de estrategias comerciales que caracterizan a un gestor comercial. Ya que dominan muchas variables y se involucran con temas comerciales que les permita tener ventajas competitivas sobre el mercado que realiza sus actividades (p.6).

Nos indica que es la función que se encarga de abrir la empresa al mundo exterior, fundamentalmente de la satisfacción al cliente y el aumento de su mercado teniendo competitividad.

Borja (2008) nos dice que:

La gestión comercial es un elemento esencial del funcionamiento de las empresas: decisiones sobre qué mercados tienen acceso; con qué productos; cuál es la política de precios que debe aplicarse; como desarrollar un sistema comercial eficiente, todas esas preguntas forman parte de la vida cotidiana de las organizaciones, mientras que son aspectos que son directamente de las decisiones de la estrategia corporativa (p.9-10).

Entendemos que la gestión comercial asume un papel muy importante ya que genera una planificación comercial, donde se derivara los objetivos y decisiones correspondientes a la planificación estratégica corporativa, para dar respuesta a todas las interrogantes que se genera en la práctica de la gestión comercial.

A. Características de la Gestión Comercial:

Para Pérez (2012) la gestión comercial nos brinda asistencia para emplazar nuestros productos y servicios en el mercado, satisfaciendo las escaseces del cliente externo e interno, lo cual se determina de la siguiente representación:

Tener un panorama confiable de todos los vendedores, consumidores, importes, con los que se está operando toda la logística comercial de la

empresa. Tener un sistema o aparato portátil para ver en tiempo real el stock, niveles de mercadería, órdenes de compra y transferencia. Se monta una preparación, proyección, y ejecución de las destrezas del marketing mix. Se ajusta al buen control de del servicio y asistencia al consumidor con vital orientación en la buena imagen institucional de la organización. Es así que estas peculiaridades manifiestan trabajos positivos que forman buenos consecuencias a los desemejantes contextos que se muestren en una organización. De acuerdo con Pérez una gestión comercial nos brinda soporte para emprender nuestros productos y servicios en las actividades comerciales, para lograr saciar las necesidades del público de afuera como de adentro.

B. La gestión comercial dentro de la formulación del plan estratégico

Para Alessio (2012) sostiene que para una correcta formulación del plan estratégico en una empresa es necesario tener en cuenta en el análisis interno de ventas y marketing las siguientes variables:

- Participación de mercado
- Lealtad a la marca
- Ventas de los productos
- Manejo de inventarios
- Marketing Mix
- Calidad de servicio postventa y al cliente
- Concentración de las ventas por producto o por consumidores
- Análisis del consumidor y sus preferencias.

C. Objetivos de la Gestión Comercial

Según Mesonero y Alcaide (2012) dicen: “la organización de la función comercial requiere establecer las bases necesarias para construir una buena estructura de ventas. Las decisiones por abordar hacen referencia a la estrategia de gestión comercial” (p. 359). Nos refiere que el objetivo más importante en la gestión comercial es contar con una buena estrategia de gestión comercial, lo cual es establecer una relación de consumidores de tal manera que beneficien a la organización, que tiene como objetivo la venta final.

El mismo autor mencionado dice que en un nivel organizativo el responsable comercial debe fijar los objetivos comerciales, como se ve en el siguiente ejemplo de fijación de objetivos para la fuerza de ventas desglosados a partir de los retos estratégicos para la función comercial.

Retos estratégicos	Objetivos
Productividad de la fuerza de ventas	<ul style="list-style-type: none"> - Actualizar el sistema de fuerza de ventas automatizado incorporando nuevos módulos de software. - Revitalizar el proceso de contratación y obtener nuevos candidatos vía Internet
Personas y cultura	<ul style="list-style-type: none"> - Incrementar la sofisticación tecnológica de la fuerza de ventas para que estén equipados para el comercio electrónico. - Enfatizar la empatía con el cliente, las soluciones para el cliente y el servicio al cliente como valores culturales.
Actividad	<ul style="list-style-type: none"> - Incrementar la frecuencia de llamadas a clientes de alto volumen un 25%. - Disminuir las pernoctaciones del equipo comercial en un 10%. - Reducir el tiempo dedicado a tareas administrativas un 15%. - Pasar más tiempo con los usuarios finales, y reducir el tiempo dedicado a los distribuidores.
Resultados en el cliente	<ul style="list-style-type: none"> - Obtener un valor de 4,5 sobre 5 en las encuestas de satisfacción de los clientes. - Reducir en un 10% las ventas perdida.
Resultados de la compañía	<ul style="list-style-type: none"> - Incrementar las ventas un 15% y la rentabilidad un 20%. - Alcanzar el objetivo de ventas del próximo año. - Incrementar la cuota de mercado hasta un 25%.

Figura 2:Objetivos de la Gestión Comercial

Fuente: Marketing Industrial (p. 360).

Elaborado por: Mesonero, M. & Alcaide, J. (2012)

D. Indicadores de la gestión comercial:

Mesonero y Alcaide (2012) sostienen que los indicadores para la evaluación de la gestión comercial se dividen por una parte en la obtención de resultados en el cliente, y, por otra parte, como resultados de la compañía los cuales se muestran en la siguiente tabla:

Tabla1

Indicadores para evaluar la gestión comercial

	Importe medio por pedido
Resultados en el cliente	Clientes activos
	Clientes perdidos
	Satisfacción del cliente
	N.º de pedidos concretados por día
Resultados de la compañía	Participación en el mercado
	Nuevos clientes conseguidos
	N.º de visitas diarias
	Rotación de Inventarios

Fuente: Marketing Industrial (p. 369).

Elaborado por: Mesonero, M. & Alcaide, J. (2012).

E. Elementos de la Gestión comercial:

La gestión comercial nos ayudará a que se desarrolle una estrategia de mercado lo cual nos facilitará la mejora del crecimiento de la organización y así se podrá administrar de manera adecuada los recursos de la organización y ofrecer un alto nivel de servicio a los clientes. Algunos elementos en la gestión comercial son:

Empresa

La empresa es vital en el desarrollo comercial; este es un elemento productivo principal en la economía de la sociedad, originando mayor oportunidad laboral a muchas personas. La empresa se crea con el fin de obtener un beneficio económico a través del ejercicio operacional de la empresa. También se define como una unidad de producción, cuyo fin es crear o aumentar la utilidad de los bienes y poder satisfacer las necesidades humanas y sociales. La empresa para conseguir sus metas, tiene que realizar unas actividades que forman parte de su gestión interna y están relacionadas directa o indirectamente con la actividad principal.

Para Escudero (2011) las funciones de una empresa son:

- Función técnica: es donde se realizan operaciones necesarias para la elaboración de los productos. Por ejemplo, investigar y desarrollar los procesos más rentables, provisionar a la empresa de las materias primas y los medios para su transformación.
- Función comercial: son operaciones que tienen relación con la fabricación o comercialización de la venta de productos, tales como estudio del mercado, distribución de los productos, promociones, publicidad.
- Función financiera: son operaciones relacionadas con los flujos de capital, por ejemplo, buscar recursos económicos, gestión de pagos y cobros, analizar la rentabilidad de las inversiones.
- Función social: está relacionada con las labores del personal. Son las actividades que hace el área de recursos humanos; por ejemplo, contratación y selección del personal, seguros sociales y gestión de nóminas.
- Función administrativa: gestiona el control de las operaciones en las distintas áreas de la empresa y tareas de administración mediante el

registro contable y administrativo, registro de compras y ventas, pagos y cobros, correspondencia recibida y emitida.

Planificación comercial

García (2005) sostiene:

Por planificación comercial debemos entender el análisis de la situación interna y externa, la determinación de los objetivos comerciales y la formulación de estrategias conducentes a ellos, así como su implementación y control (p.5).

En tal sentido la planificación comercial significa que todas las empresas deben analizar las posibles oportunidades y amenazas para así crear estrategias que reduzcan las amenazas y saquen beneficio a las oportunidades que se presentan.

Gestión de stocks

Según Boubeta (2007) dice:

Es poder tener un control de los productos de un negocio, el poder controlarlos de una manera eficiente, nos permitirá dar una adecuada toma de decisiones. A continuación, veremos un concepto que explica ello: Las empresas manejan mercancía y ésta debe estar sometida a una vigilancia permanente para evitar carencias o excesos que repercutan en el servicio al cliente. Por esta razón, disponer de un mecanismo de control de las existencias es algo absolutamente necesario, tanto para realizar la contabilidad como para hacer una gestión correcta del surtido y de los stocks (p.24).

Entonces la gestión de stock nos permite saber cuántas existencias de un producto tenemos en almacén y así no perder ninguna venta, de igual manera si la empresa consigue una buena gestión de stocks ahorraremos espacio y dinero, ya que un producto que está guardado en almacén es pérdida ya que existe la posibilidad que no llegue a salir en el mercado.

Control de gestión

Para poder ejercer una buena gestión de lo que se está realizando, es vital poder tener un buen control de ello, dado que esto ayudará a poder

trabajar de una manera eficiente y eficaz. Para poder explicar mejor sobre ello, a continuación, citaremos un concepto de ello:

Pérez y Carballo (2013) dicen:

El control de gestión es la función por la cual la Dirección se asegura que los recursos son obtenidos y empleados eficaz y eficientemente para el logro de los objetivos de la organización. Su propósito es gobernar la organización para que desarrolle las estrategias seleccionadas para alcanzar los objetivos prefijados (p.29).

Se entiende que el control de gestión tiende a presentar un diagnóstico que determina si los resultados alcanzados satisfacen los objetivos que plantea la organización, además de determinar los vínculos de las variables organizativas y sociales con el resultado económico en la organización.

Fidelización de clientes

Sánchez (2007) define: “La fidelización es el hecho y el resultado de fidelizar a los clientes. Fidelizar consiste en conseguir mantener relaciones comerciales estrechas y a largo plazo con los clientes” (p.45). Se entiende que fidelización de clientes se basa en que el cliente que haya adquirido un producto o servicio de los nuestros nos siga comprando y llegue a ser un cliente frecuente.

Una empresa siempre buscará la manera de aumentar sus clientes para así poder generar más ventas, pero a su vez ve la manera de mantener la frecuencia de sus clientes. A continuación, se detallan algunos elementos:

- El cliente: persona que adquiere un bien o servicio para uso propio o ajeno a cambio de un precio dado por la empresa y aceptado por la sociedad. Constituye el elemento fundamental por y para el cual se crean productos en las empresas.
- Gestión del cliente: esta se da en dos formas que han de entenderse como complementarias. En la primera, es el departamento administrativo comercial de la empresa, el que se encarga de facilitar y organizar a los vendedores la información relativa a los clientes. En la segunda, es el departamento comercial el que se ocupa de poner en

práctica un determinado número de acciones enfocadas a atraer y mantener a los clientes en la empresa.

- Satisfacción del cliente: Para lograr que el cliente quede satisfecho, es necesario conocer su opinión acerca del trabajo al que se dedica la empresa e incluso sobre sus competidores. La empresa se debe preocupar en este aspecto ya que de esto depende su demanda e incremento de ventas. Al cliente le agrada que los trabajadores se preocupen por sus necesidades y así le puedan ofrecer una atención adecuada.
- Control de clientes: se justifica por la utilidad que supone para la empresa la relación cercana con el cliente y la importancia de su opinión acerca del servicio que brinda la organización. El control se realiza a través de instrumentos cuantitativos, de los que posteriormente se extraen conclusiones y mejoras.

F. Estrategias de Mercado dentro de la Gestión Comercial

Sociedad de la información y economía digital

La Sociedad de la Información

Según Matterlart (2010) dice: “Sociedad de la Información es una sociedad en la que las tecnologías facilitan la creación, distribución y manipulación de información y desempeñan un papel vital en las actividades sociales, culturales y económicas” (p.15). En tal sentido la sociedad de la información se basa en convertir la información en conocimiento, se caracteriza por los ciudadanos, empresas o administración pública para dar el alcance y compartir de forma instantánea desde cualquier lugar y de la manera que se escoja.

El impacto de las Tics en la gestión empresarial

Para Ariel (2017) las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) se utilizan cada vez más para soportar y automatizar todas las actividades empresariales, las organizaciones lograron obtener beneficios significativos, entre los que podemos mencionar la mejora de sus operaciones, la llegada de un mayor número de clientes, la optimización de sus recursos, la apertura a nuevos mercados.

Resumiendo, las TIC permiten lograr el aumento considerable de su eficiencia. Análisis de las principales características de la Economía Digital.

Para Pacheco (2017) el desarrollo de la economía digital es un conjunto de estrategias y acciones que contribuyen a la promoción de la competitividad del sector productivo de una empresa a través de su inserción en la economía digital. Esto implica pasar de una economía con muy bajo nivel de aprovechamiento de las tecnologías de la información, a una en donde se generaliza el uso de estas tecnologías en todas las actividades económicas, culturales y sociales.

El crecimiento observado en la llamada economía digital se concentra en 4 aspectos principales:

- Constante desarrollo de Internet y sus tecnologías inherentes.
- Crecimiento del comercio electrónico entre empresas.
- Distribución digital de bienes y servicios.
- Proyección en la venta de bienes y servicios tangibles.

2.2.2.7. Ratios financieros

Según Aching (2006) afirma:

Los ratios financieros forman un conjunto de índices que proveen información para tomar decisiones acertadas a quienes estén interesados en la empresa, sean estos los dueños, asesores, capacitadores, el estado, etc. Sirven para determinar la magnitud de los cambios surgidos en la empresa durante un periodo de tiempo (p.15).

Desarrollar estos ratios financieros son vitales para una empresa ya que cuando están en procesos críticos, brindan información importante de su gestión, con el objetivo de que los gerentes tomen decisiones adecuadas para corregir dichos inconvenientes que se presentan dentro de la empresa. También ayuda a medir la magnitud de cambio de un periodo a otro después de hacer cambios en la organización.

Ratios de gestión: Evalúan la eficiencia de la empresa en sus cobros, pagos, inventario y activo.

- **Ratio de cuentas por cobrar:** Calcula cuantas veces al año se tienen que cobrar las cuentas que tiene pendiente la empresa. Tiene relación a la adquisición de activos que proviene de las ventas al crédito con la cuenta futuro ingresos.

$$\text{Fórmula} = \frac{\text{Ventas al crédito}}{\text{Cuentas por cobrar}} = \text{n}^\circ \text{ de veces}$$

- **Ratio de rotación inventarios:** Consiste en relacionar el costo de las ventas con la existencia de productos en inventario.

$$\text{Fórmula} = \frac{\text{costo de ventas}}{\text{Inventario promedio}} = \text{n}^\circ \text{ de veces}$$

- **Ratio de rotación de cuentas por pagar:** Calcula el número de veces al año que se pagan las cuentas que están pendientes de pago. Aquí existe relación entre el costo de la mercancía vendida que constituye el inventario con las cuentas de pagos futuros.

$$\text{Fórmula} = \frac{\text{costo mercancía vendida}}{\text{Cuenta por pagar}} = \text{n}^\circ \text{ de veces}$$

Ratios de rentabilidad: Sirve para determinar si una empresa está ganando lo suficiente como para permanecer en marcha. Expresa el rendimiento en base a sus activos, capital y ventas.

- **Rendimiento sobre el patrimonio:** Mide el rendimiento de aporte de los socios en función al capital aportado.

$$\text{Fórmula} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Capital o patrimonio}} = \%$$

- **Margen neto de utilidad:** Relaciona la utilidad neta con las ventas totales. Mantener un margen de utilidad neto alto, muestra que la empresa está en óptimas condiciones para generar utilidades dentro del mercado.

$$\text{Fórmula} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas netas}} = \%$$

Cruce de variables:

Según Alcamí, Carañana, & Herrando (2014) dicen:

Es el conjunto formal de procesos que, operando sobre una colección de datos estructurada de acuerdo con las necesidades de una empresa, recopila, elabora y distribuye la información necesaria para la operación de dicha empresa y para las actividades de dirección y control correspondientes, apoyando, al menos en parte, los procesos de toma de decisiones necesario para desempeñar las funciones de negocio de la empresa de acuerdo con su estrategia. (p.13)

Assado & Morales (2017) nos dicen que:

La gestión comercial es la función encargada de hacer conocer y abrir la organización al mundo exterior, se ocupa de los problemas fundamentales, la satisfacción del cliente y la participación o el aumento de su mercado (p.19).

Por lo consiguiente, la implementación del sistema de información gerencial y su influencia en la gestión comercial del grupo Book Center, genera información fidedigna para la toma de decisiones; de igual manera llega a ser una pieza importante en la empresa ya que con dicha implementación se crea un acceso rápido a toda la información de la empresa y por ende se puede dar solución a problemas de manera oportuna ya que se encuentra con toda la información disponible todo el tiempo; suele ser un apoyo en las diferentes áreas. Los beneficios que este conlleva es la reducción de costos, genera productividad, mejor toma de decisiones, eficiencia y eficacia en los procesos administrativos y operacionales ahorro de tiempo, entre otros.

2.3. Marco conceptual

Gestión: Es entendido como la acción que nos conduce al logro de un resultado esperado, es el conjunto de operaciones que se realizan para dirigir una empresa.

Groupware: Es una herramienta o método que facilita el trabajo en un grupo, tiene como beneficio mejorar el rendimiento, que puedan trabajar en el mismo tiempo personas que están en diferentes localidades, a través de las redes.

Servidor: Es un software que hace actividades en nombre de un usuario, además sirve cuando se refiere a un ordenador físico en el cual funciona tal software, provee datos que otras máquinas puedan utilizar.

Intranet: Es una red informática de una empresa, que se basa en los estándares de internet, en que las computadoras están conectadas a servidores web.

Software: Conjunto de programas que ejecuta una computadora para que así pueda realizar distintas tareas que necesite el usuario.

Tecnología de la Información: Conjunto de dispositivos físicos y aplicaciones de software que se requieren para operar toda la empresa, ayuda a la transmisión, procesamiento y almacenamiento de datos en una organización para que tenga información oportuna que ayude a la toma de decisiones.

Procesamiento de datos: Es la transformación de letras, números y símbolos con el objetivo de obtener información útil para la empresa.

Sistema: Es una base de datos la cual juntando todos los códigos se realiza una función, dependiendo uno del otro para el funcionamiento en sí de el mismo, en la informática se dice que el sistema es el que se encuentra conformado por hardware y un sistema operativo el cual junta todas las funciones para crear un programa el cual usaremos para un beneficio.

Subsistema: Es un sistema que está integrado dentro de otro más mayor, es decir forma parte de un sistema mucho más complejo.

Sistema de información gerencial: Un sistema de información gerencial que interactúa entre sí proporcionando información tanto para necesidades de operación como de administración, cuenta con accesibilidad, facilidad y rapidez con que se puede obtener información resultante.

2.4. Hipótesis

La implementación del sistema de información gerencial impacta positivamente en la gestión comercial de las MYPES del grupo Book Center del Distrito de Trujillo durante el periodo 2019.

2.5. Variables y operacionalización de variables

2.5.1. Variable Independiente:

Sistema de información gerencial.

2.5.2. Variable Dependiente:

Gestión comercial.

2.5.3. Operacionalización de las variables

Tabla 2
Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE INDEPENDIENTE Implementación de un sistema de información gerencial.	Según Muñoz (2017), un sistema de información gerencial es una serie de procesos y actividades en capturar datos, procesarlos y difundirlos a los usuarios en la manera en que estos lo soliciten.	Un sistema de información gerencial te brinda información sobre el estado de la organización. Para su implementación se necesitan fases como la conceptualización, evaluación y diseño, implementación.	Conceptualización	Necesidad Análisis Proceso de mejora Alternativas	Ordinal
			Tecnología	Hardware Software Administración de datos Redes	
			Evaluación y diseño	Rendimiento Especificaciones Acceso a la información	
VARIABLE DEPENDIENTE Gestión Comercial	Según Nunez (2015) dice que la gestión comercial es una de las tradicionales áreas funcionales de la gestión, que se encuentra en cualquier organización y que se ajustan a la ejecución de tareas de ámbito de ventas y marketing.	Es entendido como la acción de hacer diligencia conducente al logro de un negocio o, en otros términos, al logro de un resultado esperado.	Implementación	Planificación Retroalimentación Reportes Capacitación	Razón
			Resultados en el cliente	Importe medio por pedido Clientes activos Clientes perdidos N° de pedidos concretados N° de nuevos clientes conseguidos	
			Ratios financieros	Rotación de cuentas por pagar Rotación de cuentas por cobrar Rotación de inventarios Margen neto de utilidad Rendimiento sobre el patrimonio Incremento en las ventas	

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: Diaz y Melgarejo (2019).

CAPÍTULO III

MATERIAL Y MÉTODOS

III. MATERIAL Y METODOS

3.1. Material

3.1.1. Población:

Estuvo constituida por las 5 micro y pequeñas empresas del grupo Book Center, distrito de Trujillo, periodo 2019. Donde de analizo todos los procesos del área de comercialización que estuvo comprendida por las compras, ventas y almacén.

3.1.2. Marco muestral:

Estuvo conformado por la relación de procesos de las áreas de compras, ventas, almacén, de cada una de las 5 micro y pequeñas empresas del Grupo Book Center.

3.1.3. Unidad de análisis:

Cada uno de los procesos que conforman las áreas de ventas, compras y almacén de las 5 micro y pequeñas empresas del grupo Book Center.

3.1.4. Muestra:

Dada la naturaleza de la investigación, y de acuerdo al diseño de contrastación planteado (Pre experimental), la muestra de estudio estuvo constituida por todos los procesos de las áreas de ventas, almacén y compras de las 5 micro y pequeñas empresas que conforman el grupo Book Center. La muestra no es aleatoria, se asumió estas áreas por ser áreas críticas en el proceso de la gestión comercial del grupo Book Center, según el siguiente detalle:

Tabla 3

Distribución de la muestra según grupo experimental

Grupo Book Center	N° procesos
Área de ventas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Captar al cliente. 2. Preguntar su pedido. 3. Presentar el producto. 4. Cancelación de los productos.
Área de almacén	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recepción de pedidos. 2. Ubicación de productos. 3. Distribución de pedidos.
Área de compras	<ol style="list-style-type: none"> 1. Previsión de productos. 2. Adquisición de productos. 3. Cancelación de producto.
Total de procesos	10
Total de micro y pequeñas empresas	5

Fuente: Investigación propia.

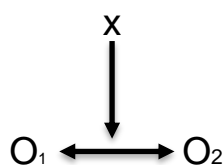
Elaborado por: Díaz y Melgarejo (2019).

3.2. Métodos:

3.2.1. Diseño de Contrastación

En la presente investigación se aplicó el diseño pre experimental, lineal de un solo grupo con observación antes y después de la implementación del sistema de información gerencial y ver su impacto en la gestión comercial dentro de los procesos de las áreas de compras, almacén y ventas.

Esquema gráfico:



Donde:

O1: Gestión comercial antes de la implementación del sistema de información gerencial

X: Implementación del sistema de información gerencial

O2: Gestión comercial después de la implementación del sistema de información gerencial.

3.2.2. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Las técnicas e instrumentos que se utilizaron en la presente investigación fueron:

Tabla 4

Técnicas de recolección de datos

Técnicas	Instrumentos
Análisis Documental: Sirvió para obtener documentación; es decir información de las microempresas del grupo Book Center.	Hoja de registro de datos: Facilitó la recolección de datos, y se obtuvo información valiosa para medir las variables.
Encuesta: Se utilizó para obtener información relacionada a las variables.	Cuestionario: Es una herramienta de investigación en el cual detalla una serie de preguntas de tal manera se recopile información valiosa.
Entrevista: Se reunió información por medio de la persona que se entrevistó, en este caso a los dueños.	Guía de entrevista: Se aplicó a los dueños de las 5 micro y pequeñas empresas del grupo Book Center.

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: Díaz y Melgarejo (2019).

Técnicas:

- a) Análisis documental:** Se analizó el contenido de la información obtenidos de las 5 micro y pequeñas empresas del grupo Book Center, de las áreas de almacén, ventas, compras y administración lo cual nos permitió hacer una evaluación sobre la gestión comercial y saber de cuál sería el impacto que daría una implementación de un sistema de información gerencial.
- b) Encuesta:** Esta técnica se aplicó a las 5 micro y pequeñas empresas del grupo Book Center, para poder ver las necesidades de las mismas y así poder implementar un sistema de información gerencial que se adecue a sus necesidades, con el objetivo de mejorar la gestión comercial.
- c) Entrevista:** Mediante esta técnica se obtuvo conocimiento acerca de la situación real de las 5 micro y pequeñas empresas y se aplicó a los dueños del grupo Book Center, para ver el análisis de los procesos, y así se pudo identificar en estos, cuales son fortalezas y debilidades; ya que de esa manera se tuvo una noción más a fondo sobre los problemas en los procesos de las áreas críticas del grupo Book Center.

Instrumentos:

- a) Hoja de registro de datos:** Se analizó las características de los procesos de cada una de las áreas, y se determinó cuáles de ellos requieren ser considerados en el sistema, como disminución de tiempos de atención, control del stock de inventario que garantice atención a todos los clientes, base de datos actuales en el área de compras para poder reponer los productos actuales.
- b) Cuestionario:** Este instrumento estuvo compuesto por un listado de 20 preguntas que se les aplicó a 30 trabajadores que laboran dentro del grupo Book Center en las áreas de compras, ventas, almacén. Mediante este instrumento se pudo ver ciertos fenómenos reales de las 5 micro y pequeñas empresas del grupo Book Center y se pudo determinar como una implementación de un sistema de información gerencial tendría impacto en la gestión comercial de las librerías.

c) Guía de entrevista: Este instrumento nos ayudó en la presentación de preguntas y llevar una entrevista con los dueños más ordenada y puntual.

3.2.3. Procesamiento y análisis de datos:

La recolección de la información se realizó a través del cuestionario y hoja de registro de datos; que para tales efectos se ha elaborado (Instrumentos de recolección de datos), y considerando el diseño de contrastación Pre Experimental.

- Procesamiento

Los datos recolectados fueron procesados en el programa SPSS. V.25. previa elaboración de base de datos en el programa Excel.

- Análisis de datos

Para el análisis de los resultados se utilizó las siguientes estadísticas:

Estadística descriptiva: Los resultados fueron presentados en tablas de contingencia con números de casos en cifras absolutas y relativas porcentuales para cada una de las categorías de las variables. (Se empleó ratios de gestión y rentabilidad para ver el antes y después de implementar el sistema).

Se adjuntó gráficos de barras para facilitar la comprensión de los resultados a los interesados del estudio.

Estadística inferencial: Para determinar si la implementación del sistema de información gerencial contribuyó a la mejora de la gestión comercial se aplicó la prueba Chi- cuadrado y la prueba T para diferencias de proporciones. Si P es menor de 0,05 se puede afirmar que la diferencia es significativa esperando se confirme la hipótesis propuesta.

CAPÍTULO IV
PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN
DE RESULTADOS

IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados

Para la presentación de los datos alcanzados durante la investigación, se analizaron los resultados obtenidos de la aplicación de técnicas e instrumentos como el cuestionario, entrevista y la hoja de registro de datos para el antes y después de la implementación de un sistema de información gerencial, estos se utilizaron para la recolección de datos y poder determinar el impacto del sistema de información gerencial en la gestión comercial de las MYPE del grupo Book Center, del distrito de Trujillo, año 2019.

Es necesario precisar que la investigación se realizó en un periodo corto de tiempo correspondiente a los meses de Enero – Abril del año 2018 y 2019.

4.1.1. Primer Objetivo Específico:

Identificar y analizar el sistema de información gerencial de las micro y pequeñas empresas del Grupo Book center.

4.1.1.1. Generalidades de las MYPE

Descripción de las MYPE

El grupo Book center está conformada por cinco micro y pequeñas empresas las cuales son:

- Grupo Empresarial Alfer S.A.C con R.U.C. 20477152962 ubicada en la calle Jr. Ayacucho 538 en la ciudad de Trujillo, su número de teléfono es 044-612200 y celular 949 953 036.
- Alsa Distribuidora S.A.C con R.U.C 20481500398, ubicada en Jr. Ayacucho 548, su número de teléfono es 044- 200404 y celular 943 011 995; su otra sucursal ubicada en Urb. San Eloy Mz. D Lt. 7, su número de teléfono es 044- 328023 y celular 936 113 674 y Av. Larco 1282 Urb. Los Pinos, su número de teléfono es 044- 328525 y celular 933 626 156.
- Librería Bazar Fabiana 20549046658, ubicada en Pasaje San Agustin 110, su otra sucursal ubicada en Av. España 2763, su número de teléfono es 044-0468920 y celular 949 053 132.

- Librería Bazar Vilsa con R.U.C. 20559679381, ubicada en Jr. Orbegoso 548, su número de teléfono es 044- 201818 y celular 976 695 4874.
- TRUJILLO BOOK S.A.C. con R.U.C 20602713807, ubicada en Pasaje San Agustin 150. su número de teléfono es 044- 503396 y celular 957 219 763.

Actividad Económica

Las micro y pequeñas empresas mencionada son del rubro de librerías y se dedican a las ventas al por mayor, menor, corporativas y al estado. El grupo Book Center nace en 1990, donde sus micro y pequeñas empresas al alcanzado un gran éxito en la sociedad de Trujillo, estas están dedicadas a la comercialización lo cual abarca útiles de oficina, escolares y papelería. Actualmente también se da como beneficio contar con una línea de crédito para los clientes mayoristas. Grupo Book Center S.A.C. no cuenta actualmente con documentos de gestión, solo la publicación de su misión, visión y valores publicados en su página web del grupo Book Center.

Visión, misión y valores

- Visión:
 - Ser la cadena de librerías líder en la comercialización y representación de marcas de calidad en el norte del país, reconocido por su excelencia en el servicio y calidad.
- Misión:
 - Ofrecemos producto de alta calidad y un servicio especializado al alcance de nuestros clientes, gracias a que contamos con personal altamente calificado y comprometido.
- Valores:
 - Innovación, orientación de servicio al cliente, trabajo en equipo, compromiso y honestidad.

Procesos de las áreas del grupo Book Center

En las micro y pequeñas empresas del grupo Book Center no contaban con un orden al momento de realizar sus funciones.

Área de ventas

Se captaba al cliente se le preguntaba que deseaba y le ponían los productos en caja generando un desorden total ya que no solo lo hacía una vendedora si no todas las vendedoras, por lo cual causaba confusión para la cajera, no se sabía de quién era los productos y existían errores al momento de cobrar, ya sea cambio de boleta por factura o se le facturaba mercadería faltando o sobrando, uno de los tantos errores se solucionarían con tan solo tener en claro cuál es el debido proceso de realizar la venta y más aún con la implementación de un sistema las micro y pequeñas empresas se reorganizarían, se llevaría una mejor labor al momento de realizar sus operaciones.

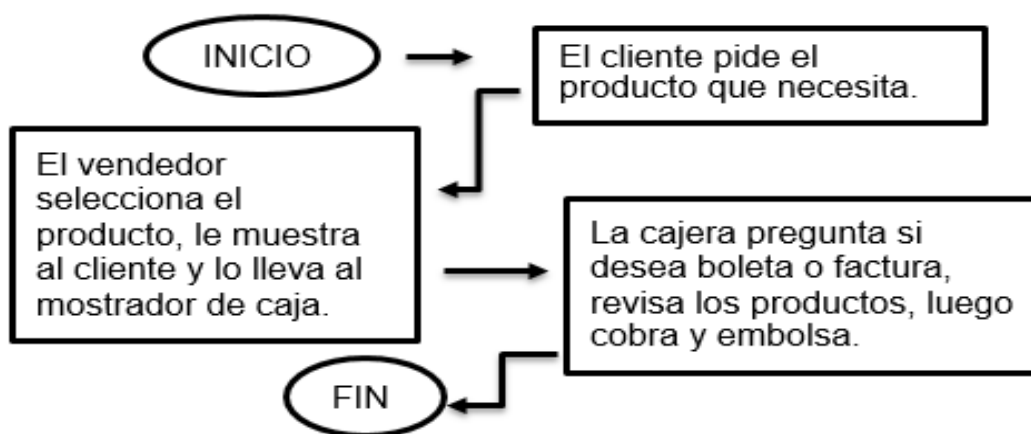


Figura 3: Flujograma del área de ventas antes de la implementación del SIG

Fuente: Micro y pequeñas empresas del grupo Book center.

Elaborado por: Díaz y Melgarejo (2019).

Área de almacén

Se trabaja mediante un kardex en hojas de papel lo cual es poco fiable ya que se encontraron faltantes de mercadería puesto que nadie controla el almacén, el modo que se operaba es que el almacenero saca la mercadería y en algunos casos anota en el kardex la salida del producto y en otros casos el kardex se pierde y se tiene q hacer un nuevo kardex y se corre el riesgo de robo por parte del personal, ya que no se llega a saber cuánto se tiene en inventario, no existe un reporte actualizado, no se cuenta con la información necesaria como que productos se tiene en exceso o que productos ya están con un stock mínimo, lo que conlleva a no saber tomar buenas decisiones en el área de gerencia o al momento de comprar mercadería.

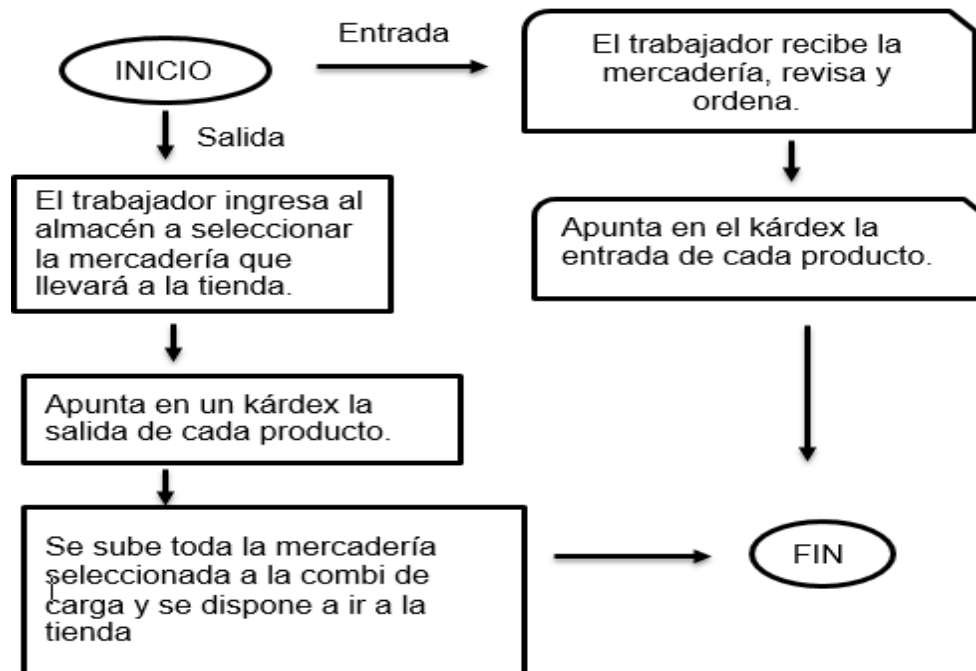


Figura 4:Flujograma del área de almacén antes de la implementación del SIG
 Fuente: Micro y pequeñas empresas del grupo Book center.
 Elaborado por: Díaz y Melgarejo (2019).

Área de compras

Se trabaja con un cuaderno en cada micro y pequeña empresas que es denominado “cuaderno de faltantes” donde se escribe toda la mercadería que se tiene que comprar ya sea producto nuevo o faltante, pero surge inconvenientes ya que los trabajadores no son ordenados y en muchas ocasiones no dejan a la vista el cuaderno lo cual genera que no escriban los faltantes y avisen a la encargada de compras cuando se quedan sin ninguna unidad puesto que no debe ser así ya que eso lleva a decir “no hay” al cliente y de esa manera se va perdiendo clientes, por lo cual siempre se tiene que contar con un stock mínimo de cada producto.

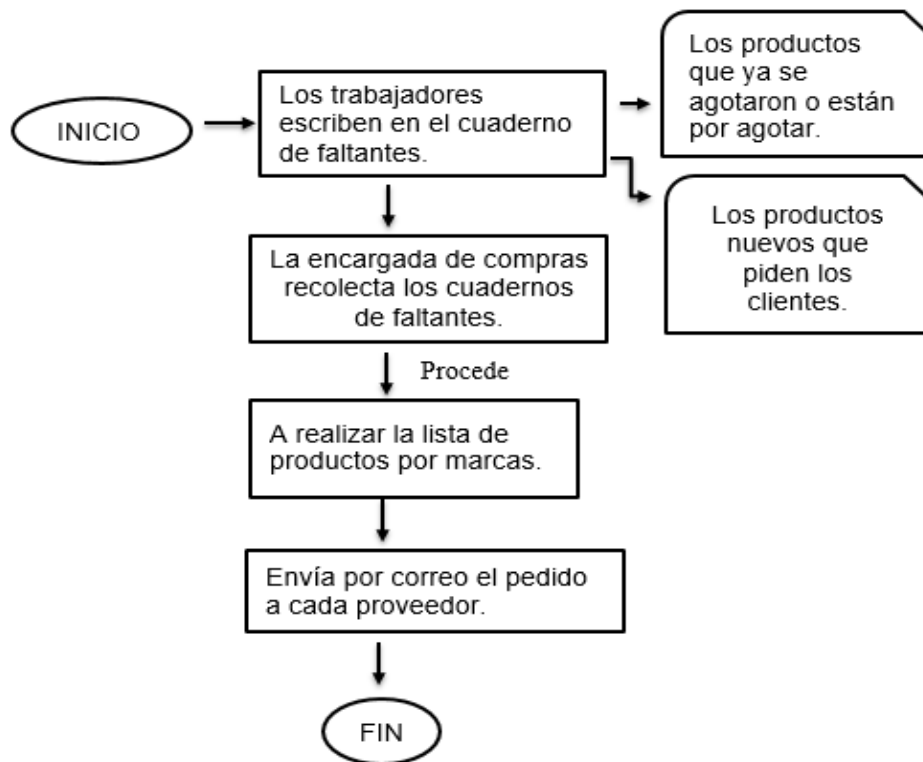


Figura 5: Flujograma del área de compras antes de la implementación del SIG
 Fuente: Micro y pequeñas empresas del grupo Book center.
 Elaborado por: Díaz y Melgarejo (2019).

Área de contabilidad

Trabajan con un sistema muy básico que les apoya en el cálculo del impuesto, registro de compras y ventas, pero las letras por pagar, los créditos que se dan a clientes mayoristas no se está llevando un buen control ya que no existe registro o cronogramas establecidos para los respectivos pagos y cobranzas.



Figura 6: Flujograma del área de contabilidad antes de la implementación del SIG
 Fuente: Micro y pequeñas empresas del grupo Book center.
 Elaborado por: Díaz y Melgarejo (2019).

Área de administración

Trabajan con el programa Excel donde ingresan datos como venta totales, ventas con tarjeta, el saldo líquido en caja que se abona a la cuenta corriente y las compras que se realizó durante el día, más no se lleva un historial de ventas, de compras, de ingresos u egresos, ajuste de inventarios, son varios aspectos que está faltando llevar en la administración y todas estas áreas cuentan con un nivel bajo de eficiencia lo que demuestra una mala toma de decisiones en la gerencia ya que no tienen información real y confiable de la empresa, además tiene como desventaja que los trabajadores les tome mucho tiempo en realizar sus operaciones de manera eficiente, además de no saber cuál es exactamente la forma de operar, de realizar sus funciones.

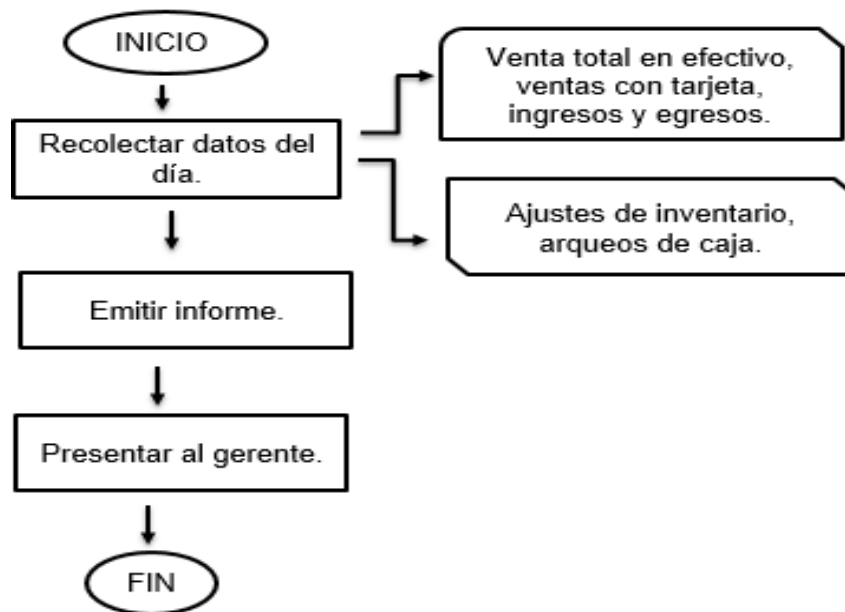


Figura 7: Flujograma del área de administración antes de la implementación del SIG
 Fuente: Micro y pequeñas empresas del grupo Book center.
 Elaborado por: Díaz y Melgarejo (2019).

4.1.1.2. Encuesta a los trabajadores del grupo Book Center

A continuación, se presentan los resultados de los cuestionarios utilizados para el pre-test y post test, conformado por las micro y pequeñas empresas del grupo Book Center, los mismos que estuvieron conformados por 20 preguntas que se aplicaron a 30 trabajadores, referentes a las dimensiones: Conceptualización, tecnología, evaluación y diseño e implementación. Cada pregunta estuvo constituida de 5 alternativas, lo cual nos permitirá ver el grado de eficiencia que tiene el sistema de información gerencial. También se realizó la encuesta con el objetivo de poder diseñar un sistema de información gerencial que se adecue a las necesidades de las micro y pequeñas empresas.

Tabla 5

Percepción del nivel de desarrollo del sistema de información gerencial existente por dimensiones. Trabajadores del Grupo Book Center – 2018. Pretest

Nivel	Conceptualización		Tecnología		Evaluación y diseño		Implementación	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Excelente	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Bueno	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Regular	16	53,3	1	3,3	18	60,0	21	70,0
Deficiente	14	46,7	29	96,7	12	40,0	9	30,0
Total	30	100,0	30	100,0	30	100,0	30	100,0

Fuente: Resultados de aplicación de cuestionario – 2018

Elaborado por: Díaz y Melgarejo (2018).

En la tabla 5 se observa que, el 53.3% (16) de los trabajadores encuestados del Grupo Book Center, perciben que el nivel de desarrollo de la dimensión de “conceptualización” del sistema de información gerencial existente, es *regular*. En la dimensión “tecnología”, el 96,7% (29) de ellos, perciben que el nivel de desarrollo de dicha dimensión, es *deficiente*. No hubo trabajadores encuestados que calificaran alguna de las dimensiones del sistema de información gerencial existente, en los niveles bueno o excelente.

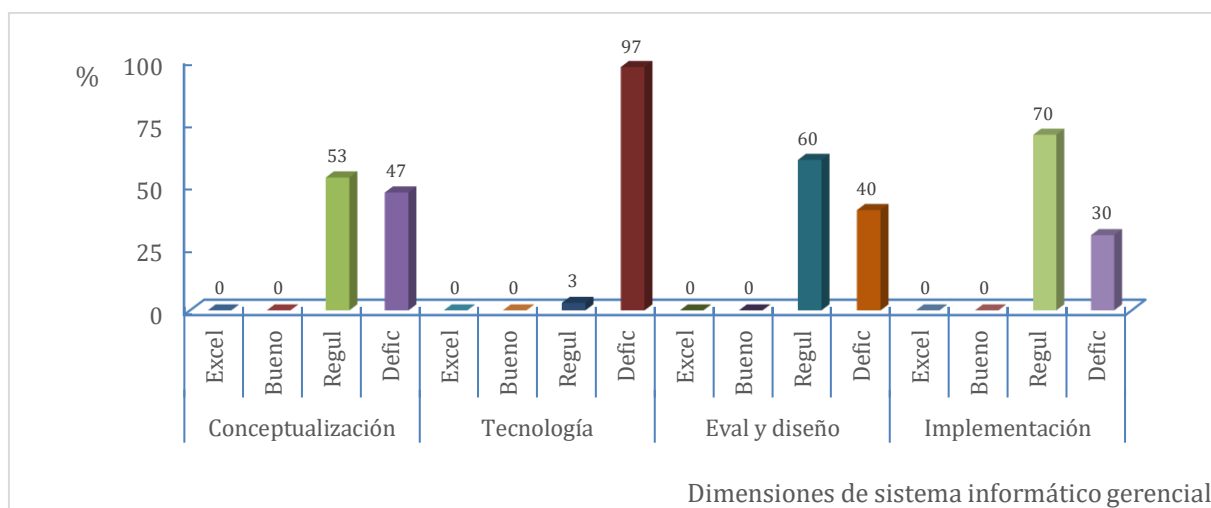


Figura 8: Percepción del nivel de desarrollo del sistema de información gerencial existente por dimensiones. Porcentaje de trabajadores del Grupo Book Center – 2018. Pretest

Fuente: Resultados de aplicación de cuestionario – 2018

Elaborado por: Díaz y Melgarejo (2018).

Tabla 6

Percepción del nivel de desarrollo del sistema de información gerencial aplicado por dimensiones. Trabajadores del Grupo Book Center – 2019. Postest

Nivel	Conceptualización		Tecnología		Evaluación y diseño		Implementación	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Excelente	17	56,7	14	46,7	22	73,3	16	53,3
Bueno	13	43,3	16	53,3	8	26,7	14	46,7
Regular	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Deficiente	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Total	30	100,0	30	100,0	30	100,0	30	100,0

Fuente: Resultados de aplicación de cuestionario – 2019

Elaborado por: Díaz y Melgarejo (2019).

En la tabla 6 se observa que, el 56,7% (17) de los trabajadores encuestados del Grupo Book Center, perciben que el nivel de desarrollo de la dimensión de “conceptualización” del sistema de información gerencial aplicado, es *excelente*. En la dimensión “evaluación y diseño”, el 73,3% (22) de ellos, perciben que el nivel de desarrollo de dicha dimensión, es *excelente*. No hubo trabajadores encuestados que calificaran alguna de las dimensiones consideradas, en los niveles regular o deficiente, después de la implementación del sistema de información gerencial aplicado.

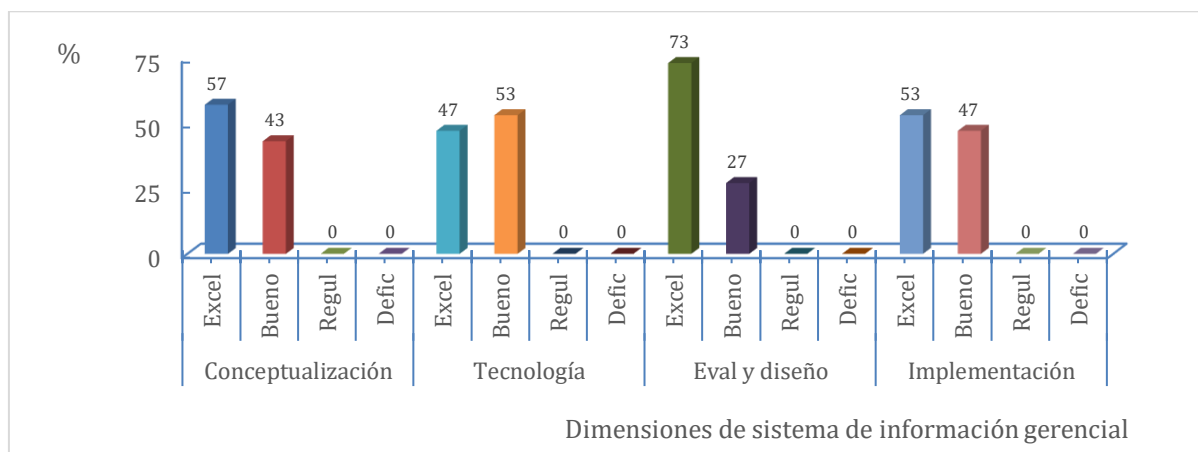


Figura 9: Percepción del nivel de desarrollo del sistema de información gerencial aplicado por dimensiones. Porcentaje de trabajadores del Grupo Book Center – 2019. Postest

Fuente: Resultados de aplicación de cuestionario – 2019

Elaborado por: Díaz y Melgarejo (2019).

Tabla 7

Percepción del nivel de desarrollo del sistema de información gerencial (SIG). Trabajadores del Grupo Book Center – 2018 - 2019. Pretest - Postest

Nivel	Antes de aplicar SIG (Pretest 2018)		Después de aplicar SIG Postest (2019)	
	f	%	f	%
Excelente	0	0,0	17	56,7
Bueno	0	0,0	13	43,3
Regular	21	70,0	0	0,0
Deficiente	09	30,0	0	0,0
Total	30	100,0	30	100,0

Fuente: Resultados de aplicación de cuestionario – 2018 – 2019

Elaborado por: Díaz y Melgarejo (2019).

La tabla 7 muestra que, el nivel de desarrollo existente (pretest) del sistema de información gerencial fue percibido por el 70,0% (21) de los trabajadores del Grupo Book Center como regular, y por el 30,0% (9) como deficiente. Así mismo, se observa que, después de la implementación del sistema de información gerencial, el nivel de su desarrollo fue percibido como excelente por el 56,7% (17) de dichos trabajadores y 43,3% (13) como bueno.

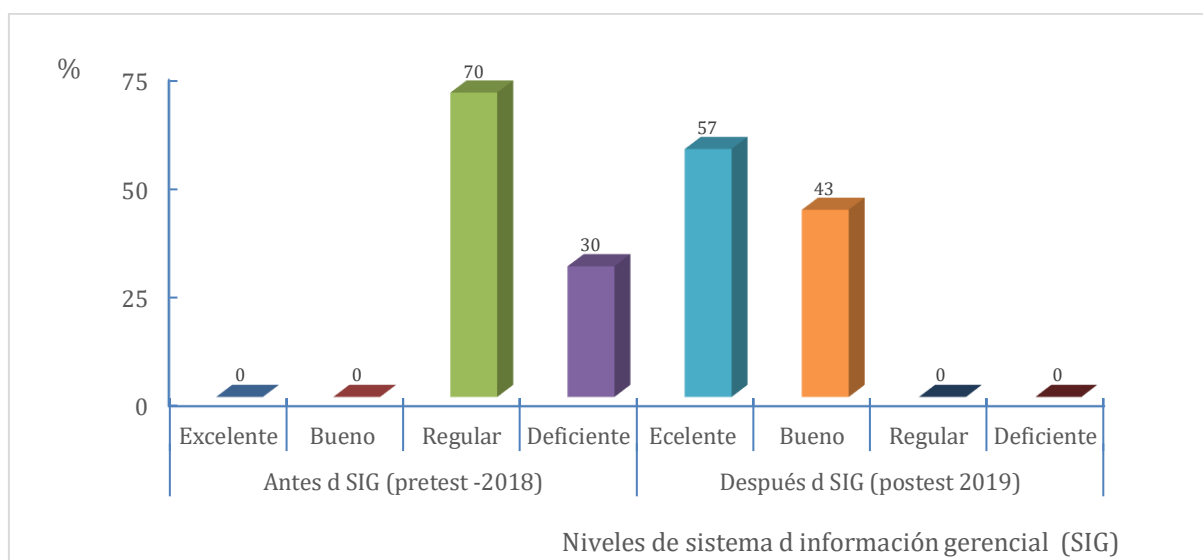


Figura 10: Percepción del nivel de desarrollo del sistema de información gerencial. Porcentaje de trabajadores del Grupo Book Center. 2018 – 2019.

Fuente: Resultados de aplicación de cuestionario – 2018 – 2019

Elaborado por: Díaz y Melgarejo (2019).

Para analizar la encuesta, se tomaron cuatro niveles iguales para las cuatro dimensiones: conceptualización, tecnología, evaluación y diseño e implementación; con una escala presentada de la siguiente manera:

Nivel	Escala
Deficiente	01 - 10
Regular	11 - 15
Bueno	16 - 20
Excelente	21 - 25

Prueba de hipótesis

Para determinar si la implementación del sistema de información gerencial contribuyó a la mejora de la gestión comercial de las micro y pequeñas del grupo Book Center se aplicará la prueba Chi - cuadrado para diferencias de proporciones. Si P es menor de 0,05 se puede afirmar que la diferencia es significativa esperando se confirme la hipótesis propuesta.

Tabla 8

Impacto del sistema de información gerencial en la gestión comercial del grupo Book Center

Antes	Después				Total
	Bueno		Excelente		
	Nro	%	Nro	%	
Deficiente	7	50%	2	12%	9
Regular	7	50%	14	88%	21
Total	14	100%	16	100%	30

Fuente: Resultados de aplicación de cuestionario a trabajadores del grupo Book Center

Elaborado por: Díaz y Melgarejo (2019).

$$X^2 = 5$$

$$P = 0.025$$

Como $P < 0.05$  Existe diferencia significativa

Interpretación: Según la tabla 8 se observa que al aplicar la prueba Chi cuadrado para validar la efectividad del desarrollo de las operaciones antes y después de implementar el sistema de información gerencial se obtiene una significación de 0,025 (P) y un valor de 5 (X^2), donde P es menor a 0,05 demostrando que existe una diferencia significativa, lo que permite decir que la implementación del sistema de información gerencial en sus dimensiones de conceptualización, tecnología, evaluación y diseño, implementación tuvo un impacto significativo en los empleados del grupo Book Center.

4.1.1.3. Diseño organizacional propuesto:

Como se describió en la realidad problemática y en la entrevista a los gerentes de las micro y pequeñas empresas del grupo Book Center, no cuentan con documentos de gestión como un organigrama, el MOF, flujogramas, el SAO, lo cual hace tener una gestión comercial deficiente dentro de las micro y pequeñas empresas del grupo Book Center, motivo por el cual a continuación, proponemos un Manual de Organización y Funciones, con el fin de poder desarrollar el segundo objetivo específico, en la cual diseñaremos un sistema de información gerencial.

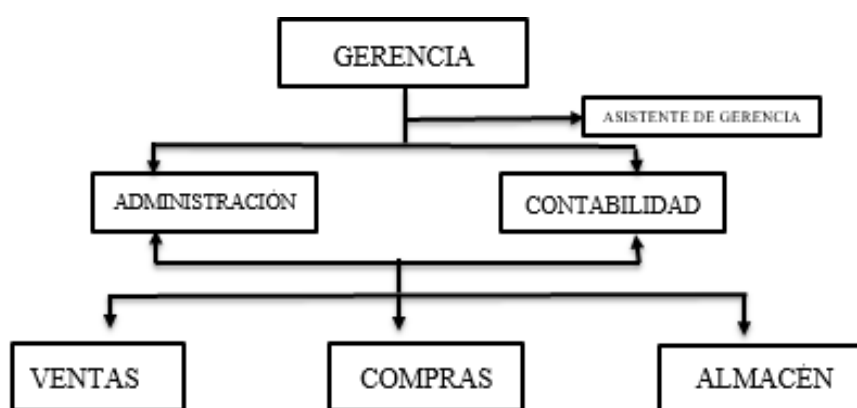


Figura 11: Organigrama propuesto a las micro y pequeñas empresas del grupo Book Center

Fuente: Micro y pequeñas empresas del grupo Book center.

Elaborado por: Díaz y Melgarejo (2019).

Manual de organizaciones y funciones

a) Finalidad del manual

El presente Manual de Organización y Funciones de las micro y pequeñas empresas del Grupo Book Center es un documento normativo que tiene por finalidad:

- Dar a conocer la estructura de las diferentes áreas que componen la empresa determinando las funciones generales y específicas de su estructura interna, los niveles de responsabilidad y autoridad, delegados a cada una de las áreas y las relaciones internas y externas de las mismas.
- Definir claramente su organización y funciones.

- Brindar información acerca de las funciones y responsabilidades a todo el personal que labora en las diferentes áreas de la empresa. Para ello se distribuirán copias del presente Manual de Organización y Funciones. Todo el personal está en la obligación de cumplir con lo establecido en el presente Manual de Organización y Funciones. Las estructuras o actividades no consideradas en el presente documento deberán desarrollarse de acuerdo a una lógica y práctica interpretación del espíritu del Manual.

b) Alcance

El presente Manual de Organización y Funciones de las micro y pequeñas empresas del Grupo Book Center, contiene fundamentalmente la descripción de funciones asignadas a cada una de las Gerencias y unidades que la conforman. Esto ayudara a que lleven una mejor gestión de sus actividades, alcanzando sus metas propuestas. (Anexo N^a 1).

4.1.2. Segundo Objetivo Específico:

Diseñar un sistema de información gerencial que se adecue a las necesidades de las micro y pequeñas empresas del Grupo Book Center con el fin de alcanzar sus metas propuestas.

4.1.2.1. Propuesta de la implementación de un sistema de información gerencial

Para desarrollar el segundo objetivo se tuvo que diseñar flujogramas para las distintas áreas de las micro y pequeñas empresas del grupo Book Center, como el área de ventas, compras, almacén, administración y contabilidad. A continuación, se muestran los procesos que integrarán las distintas áreas que servirán de apoyo a los flujogramas.

Cabe mencionar que las 5 micro y pequeñas empresas por pertenecer al mismo grupo de librerías, y por la similitud en tamaños, se implementará el mismo sistema para las 5 empresas.

A. Sistema de venta:

- Emisión de comprobantes de pago: factura y boleta de venta.
- Visualizar el stock actualizado de productos.
- Contar con los códigos de barras de todos los productos.
- Visualizar el límite que se puede otorgar de descuento para cada producto.
- Control y registro de las ventas realizadas diarias, quincenal, mensual, bimestral, trimestral, anual.
- Registro de cliente
- Consultar venta (ventas por vendedor, ventas a clientes, ventas con utilidad.
- Lista de proformas.
- Productos vendidos.
- Control y registro de los pagos parciales y totales
- Control y registro de pagos cancelados.

B. Sistema de compra:

- Visualizar el stock de cada producto.
- Ver lista de productos faltantes o por agotarse.
- Registro de pedido para realizar al proveedor.
- Ver compras realizadas.
- Liquidación compra.
- Costo de producto.
- Estado de cuenta de cada proveedor.
- Compras del día.
- Orden y control de mercadería adquirida.
- Emisión de órdenes de compra.
- Registro de los pedidos de clientes.
- Control y registro de proveedores.

C. Sistema de almacén:

- Kardex de cada producto.
- Control y verificación por guía de remisión.
- Registrar línea.
- Registrar marca.
- Registrar entrada y almacén a almacén.
- Sincronización de productos.
- Búsqueda de guía.
- Ajuste de inventarios
- Gestionar inventario.
- Movimiento de productos.
- Actualización de stock de cada producto.

D. Sistema de administración:

- Administrar caja.
- Registro de Clientes.
- Registro de tipo de documento a emitir.
- Administrar créditos (Lista de créditos pendientes, créditos a clientes pendientes, deudas a proveedor pendientes, lista de créditos por zona)
- Administrar deudas a proveedor.
- Emisión de nota de crédito y débito.
- Recepción de nota de crédito y débito.
- Tipo de pago.
- Método de pago.
- Registro de distribución por zonas.
- Copia de seguridad de la base de datos.
- Restauración de la copia de seguridad de la base de datos.

E. Sistema de Contabilidad

- Centralizar y agrupar todos los movimientos generados por los sistemas mencionados anteriormente, es decir programar, organizar, ejecutar y controlar los procesos técnicos de la gestión contable de la empresa.

- Realizar Estados financieros.
- Controlar activos fijos.
- Revisar y controlar los comprobantes de pago y voucher diarios ya sea de ingreso o egreso.
- Emitir Notas de Débito y Crédito en coordinación con el área de administración.
- Determinar y programar los pagos por concepto de impuestos.
- Generar los importes de las retenciones de AFPs de los trabajadores.
- Controlar la conciliación bancaria.
- Generar información necesaria para la toma de decisiones.

4.1.2.2. Sistema de Procesamiento de datos

Tabla 9:
Sistema de procesamiento de datos

	Área de Ventas	Área de Compras	Área de Almacén	Área de Administración
Procesamiento de transacciones.	Se lleva el registro de las operaciones de ventas ya sea útiles escolares, de escritorio, papelería, tanto por menor y venta por mayor.	Se lleva el registro de las compras realizadas, por marca y volumen de cada producto, con los diferentes proveedores como: Artesco, Faber Castell, Maped, Kp, Panasa.	Se lleva el control y registro de entrada y salida de cada producto, además de estar en constante actualización de stock.	Revisa y analiza la información emitida por cada área a través de reportes diarios, sustentado cada ingreso o egreso con su respectivo documento. Créditos otorgados con sus respectivas fechas de pago.
La Actualización de la base de datos.	Se obtiene reportes diarios de las ventas realizadas.	Se obtiene reporte diario de las diversas operaciones realizadas.	Se obtiene la actualización de stock y emisión de reporte diario, conforme va entrando y saliendo mercadería.	Se obtiene emisión de reporte de acuerdo a todas las operaciones realizadas en cualquier momento del día ya que se refleja en el sistema.
Tiempo de respuesta	Inmediatamente después de haber realizado el registro.	Inmediatamente después de haber realizado el registro.	Inmediatamente después de haber realizado el registro.	Inmediatamente después de haber realizado el registro.

Fuente: Investigación realizada
Elaborado por: Díaz y Melgarejo (2019).

4.1.2.3. FLUJOGRAMA:

Los flujogramas en una empresa son muy importantes ya que reflejan los procesos de las operaciones de las distintas áreas que pueda tener una empresa. Por tal motivo estos flujogramas de las áreas de ventas, compras, almacén, administración y contabilidad; permitirán que el sistema de información que se implementara tenga resultados positivos dentro de la gestión comercial del grupo Book Center.

A. Sistema de ventas:

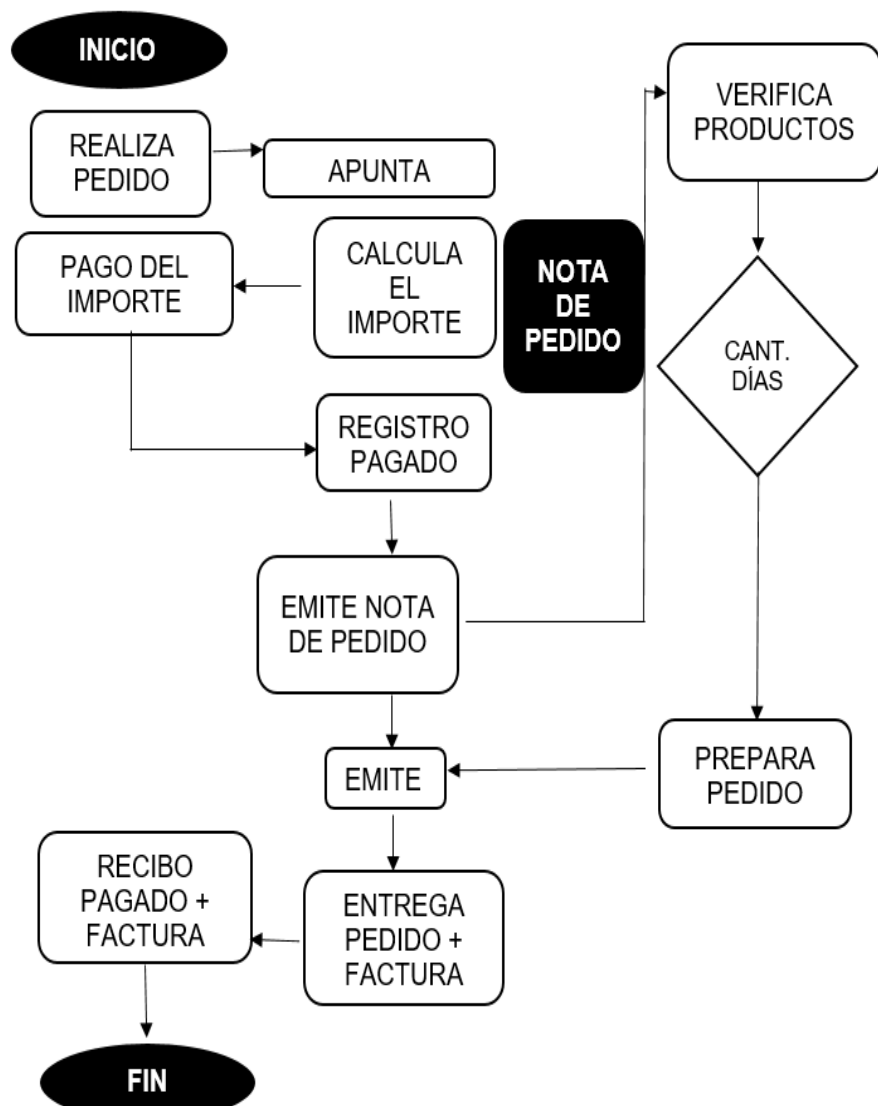


Figura 12: Flujograma del nuevo Sistema de ventas
Fuente: Sistema de Información gerencial del Grupo Book Center
Elaborado por: Díaz y Melgarejo (2019).

B. Sistema de compras:

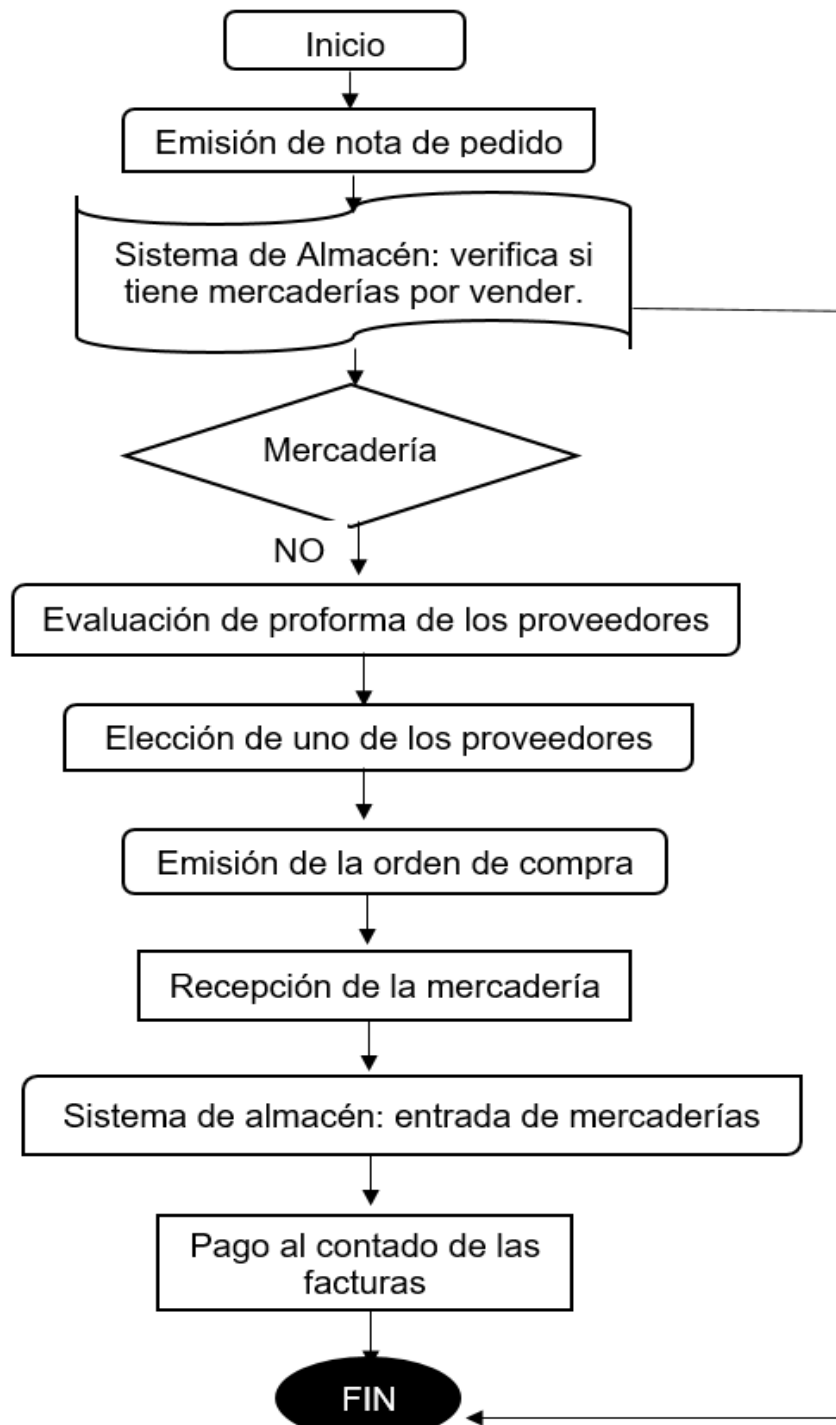


Figura 13: Flujograma del nuevo sistema de compras
Fuente: Sistema de Información gerencial del Grupo Book Center
Elaborado por: Díaz y Melgarejo (2019).

C. Sistema de almacén.

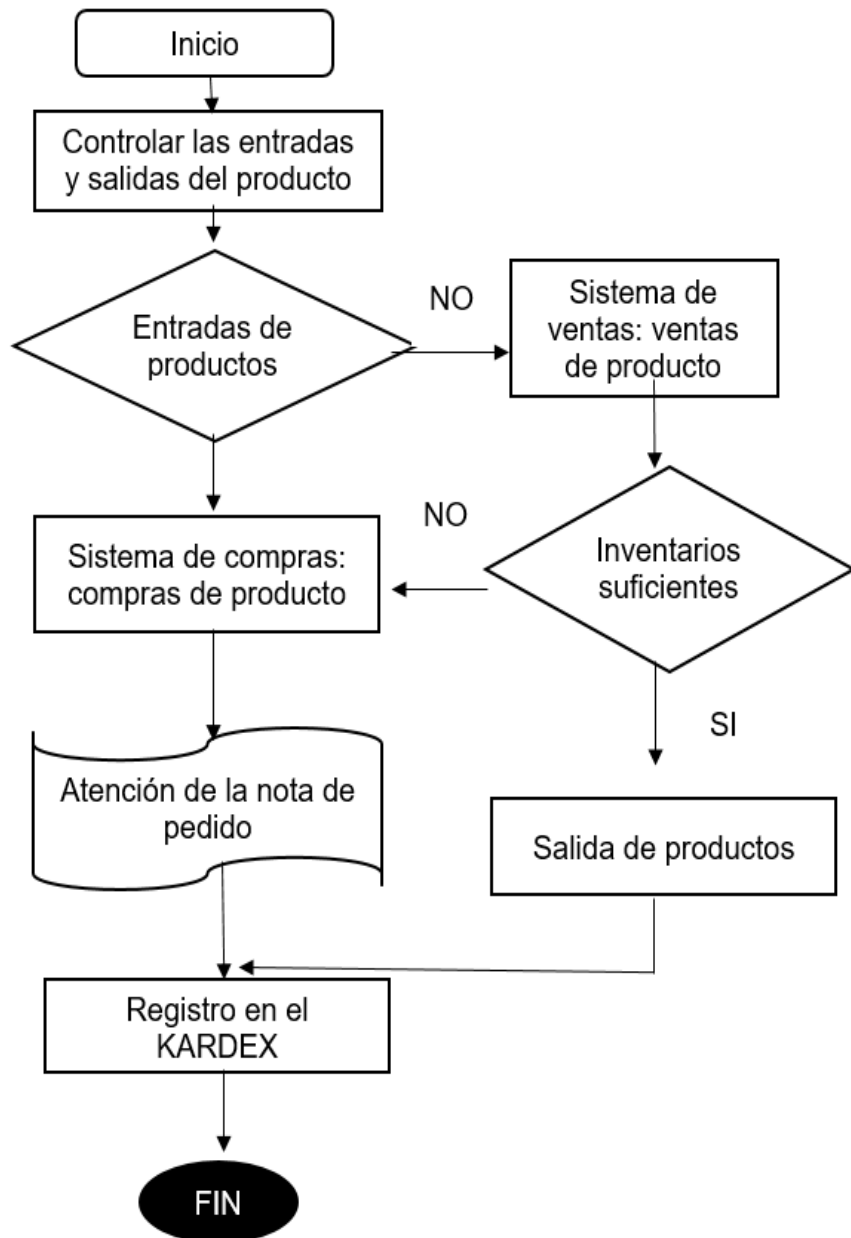


Figura 14: Flujograma del Nuevo sistema de almacén
Fuente: Sistema de Información gerencial del Grupo Book Center
Elaborado por: Díaz y Melgarejo (2019).

D. Sistema de Contabilidad

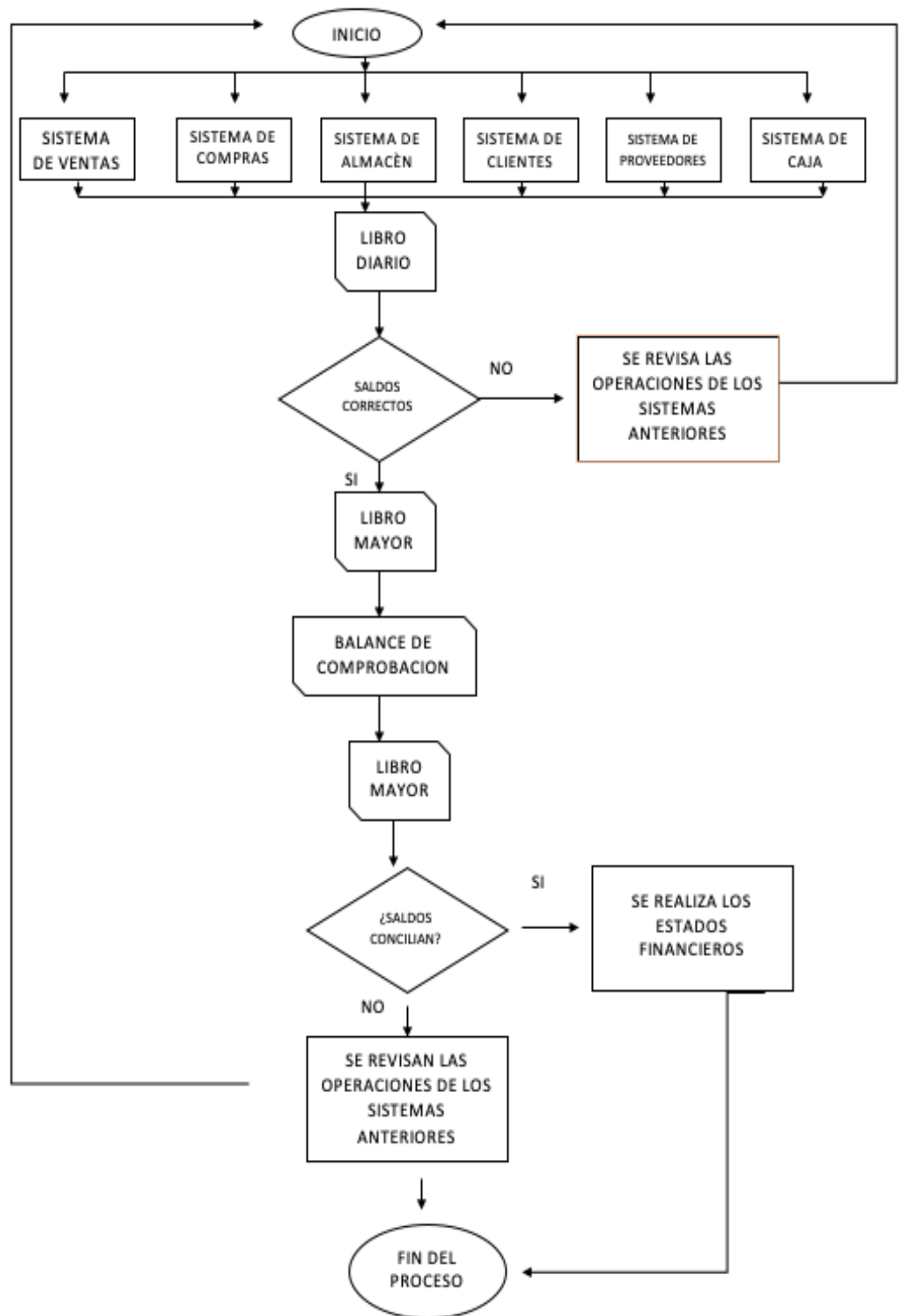


Figura 15: Flujograma del nuevo sistema de contabilidad
 Fuente: Sistema de Información gerencial del Grupo Book Center
 Elaborado por: Díaz y Melgarejo (2019).

E. Sistema de administración

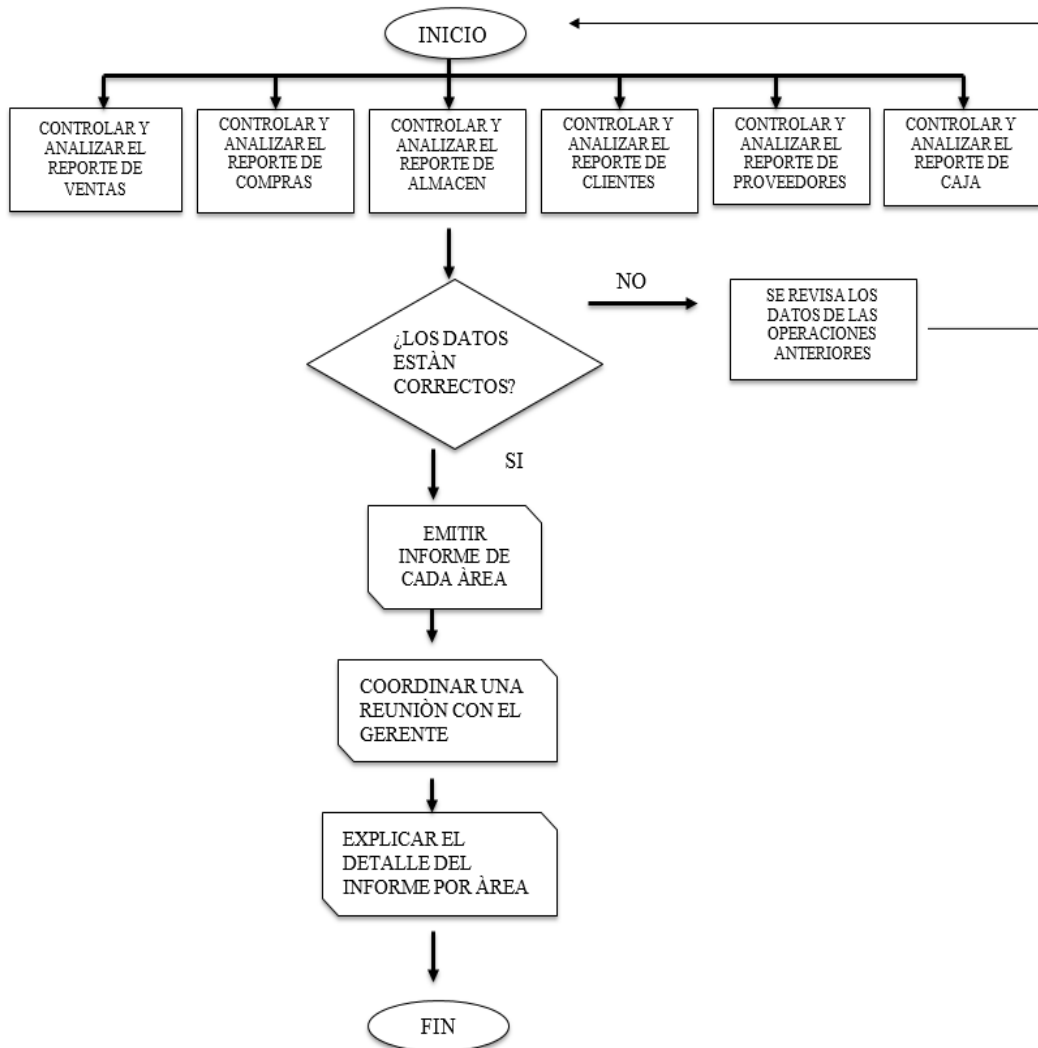


Figura 16: Flujograma del nuevo sistema de contabilidad
Fuente: Sistema de Información gerencial del Grupo Book Center
Elaborado por: Díaz y Melgarejo (2019).

4.1.2.4. Sistema de automatización de oficinas (SAO) para el nivel de conocimiento:

El sistema de automatización de oficinas servirá de apoyo al nivel de conocimiento, lo cual ayuda a los trabajadores del conocimiento en la creación e integración de conocimiento nuevo para las micro y pequeñas empresas. Aquí los trabajadores de datos solo procesan información, para facilitar actividades operativas para los trabajadores del grupo Book Center, de este sistema forman parte todas las hojas de datos que se pueden dar en las distintas áreas de las micro y pequeñas empresas. El grupo Book center no tenía conocimiento de que era un SAO lo cual procedimos a especificar que este sistema tiene como objetivo incrementar la productividad y eficiencia de los empleados a través de múltiples tecnologías de información y comunicación.

- **Área de ventas:** Se trabajará con el sistema Book center y el ítem ventas que estará conformado por diez computadoras, de las cuales cuatro serán para las cuatro cajeras en tienda y los seis restantes serán para ventas al público y ventas corporativas; una impresora para las cajeras al momento de imprimir su reporte y para las cotizaciones corporativas, cuatro etiqueteras las cuales estarán distribuidas en las cuatro cajas. Los trabajadores a cargo de esta área deberán de tener conocimiento de los productos y marcas con las que se trabaja para que así resulte con mayor facilidad el manejo del sistema.
- **Área de compras:** Se trabajará con el sistema Book center y el ítem compras que estará conformado por dos computadoras las cuales estarán designadas para cada trabajador, en ésta área se requiere personal capacitado ya que debe tener conocimiento de la lista de proveedores, las marcas que se maneja y las cantidades frecuentes que se pide por cada producto, se trabaja de la mano con los trabajadores de almacén ya que se está en

constante sincronización y actualización de stock, de la mercadería que se da entrada y salida.

- **Área de almacén:** Se trabajará con el sistema Book center y el ítem almacén que estará conformado por una computadora y una impresora, lo cual estará designado para el trabajador capacitado en esta área pues debe tener conocimiento en primer lugar del sistema y ser capaz de llevar el control de las entradas y salidas de los productos ya que se tiene que registrar de manera rápida puesto que durante el día se necesita el stock real de cada producto, ya que se está en constante ventas.
- **Área de Administración:** Se trabajará con el sistema Book Center, estará conformado por tres computadoras y tres impresoras, las cuales estarán designadas una para la administradora, una para la secretaria y una para el gerente, lo cual, de la información emitida del sistema, el gerente podrá tomar buenas decisiones ya que tendrá una fuente de información fiable, detalles de cada operación, datos exactos de cada interrogante que se cuestione.

Ventajas del sistema de automatización de oficinas:

Este sistema servirá al grupo Book center a mejorar su productividad en los trabajadores, ya que el sistema permitirá tener ventajas valiosas como:

- Ahorro de tiempo.
- Facilidad de cálculos.
- Rápido acceso a la información.
- Compartir información con una red de personas.

Además de trabajar con el sistema Book center que ayudara de una forma eficiente y eficaz a los trabajadores en el desarrollo de sus operaciones, se utilizarán herramientas adicionales como el

correo electrónico, hoja de datos en Excel, procesadores de texto en Word.

Para las 5 micro y pequeñas empresas este sistema les permitirá:

- Integrar imágenes, reportes y documentos importantes de la empresa para su fácil acceso.
- Organizar y administrar la información de la empresa.
- Guardar información sobre clientes, empleados, proveedores, finanzas, proyectos.
- Comunicarse con otras áreas en tiempo real y compartir información de forma oportuna y veraz.

SISTEMA DE AUTOMATIZACIÓN DE OFICINAS

➤ Se utiliza los sistemas y herramientas

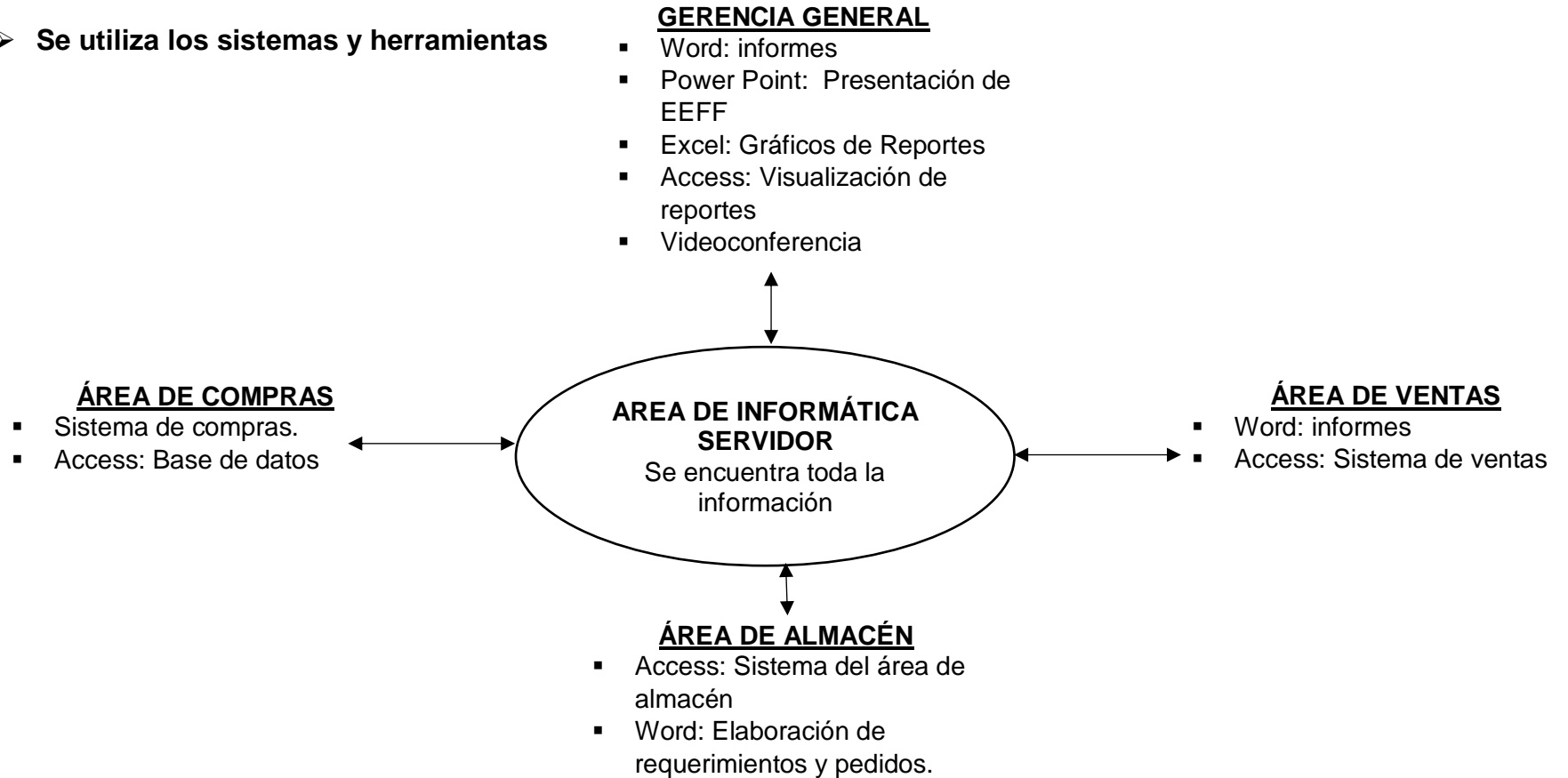


Figura 17: Sistema de Automatización de Oficinas, Sistemas y Herramientas

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Díaz y Melgarejo (2019).

SISTEMA DE AUTOMATIZACIÓN DE OFICINAS

➤ Distribución de los trabajadores

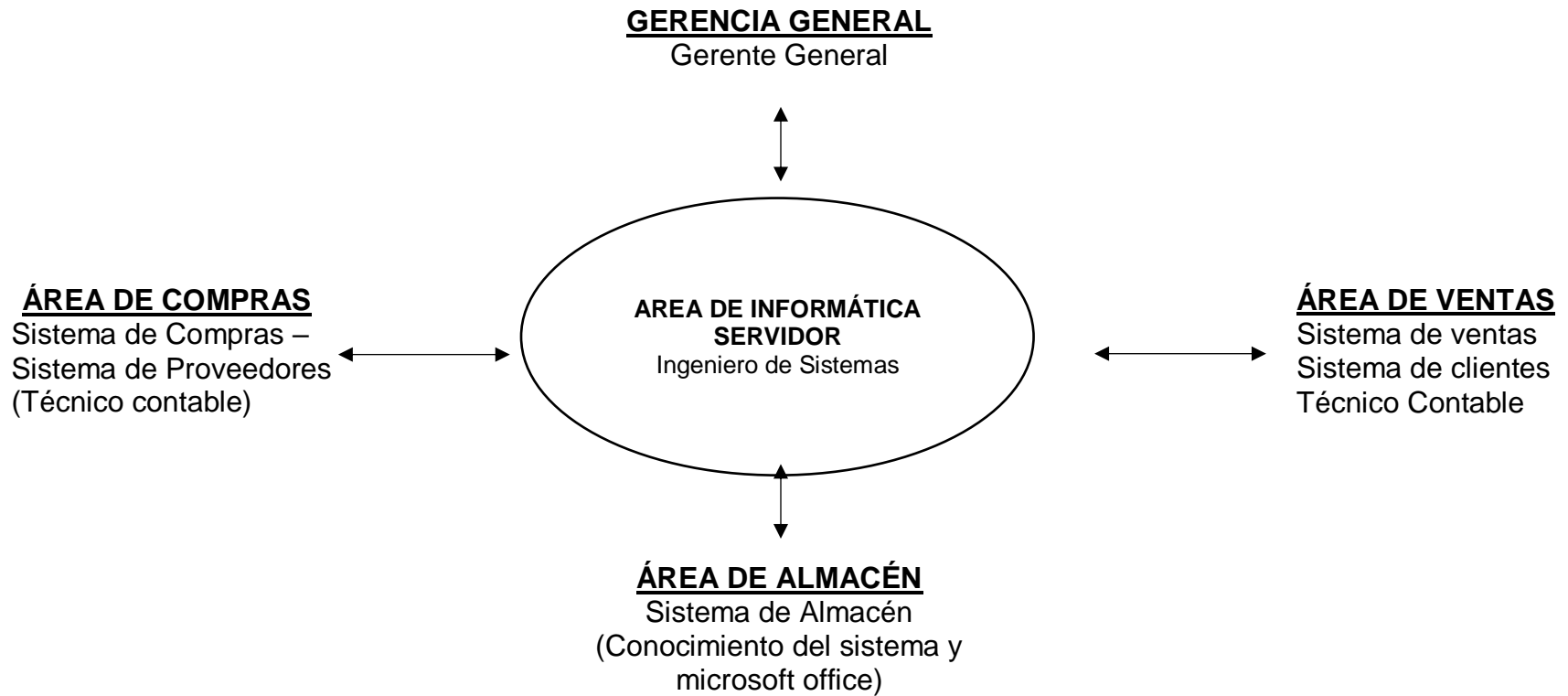


Figura 18: Sistema de Automatización de Oficinas, Distribución de los trabajadores

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Díaz y Melgarejo (2019).

SISTEMA DE AUTOMATIZACIÓN DE OFICINAS

➤ Reportes

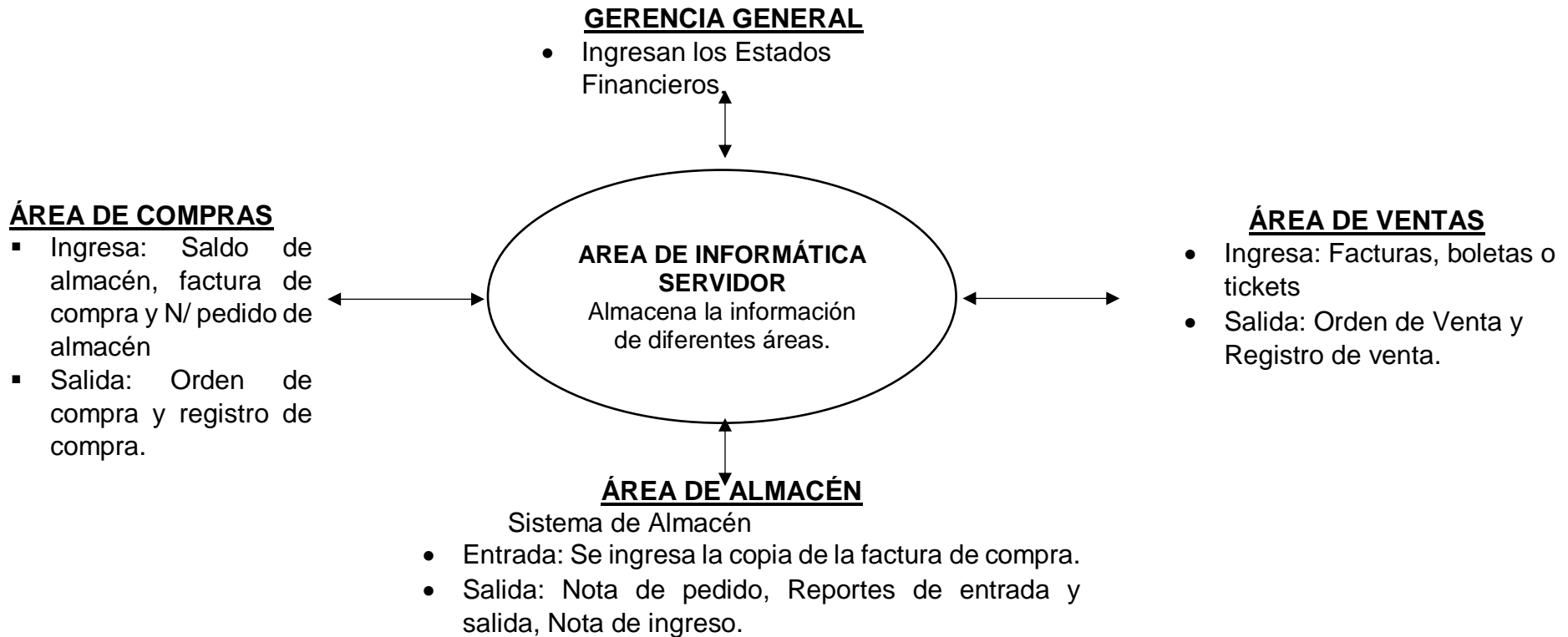


Figura 19: Sistema de Automatización de Oficinas, Reportes

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Díaz y Melgarejo (2019).

SISTEMA DE INFORMACION PARA LA ADMINISTRACIÓN

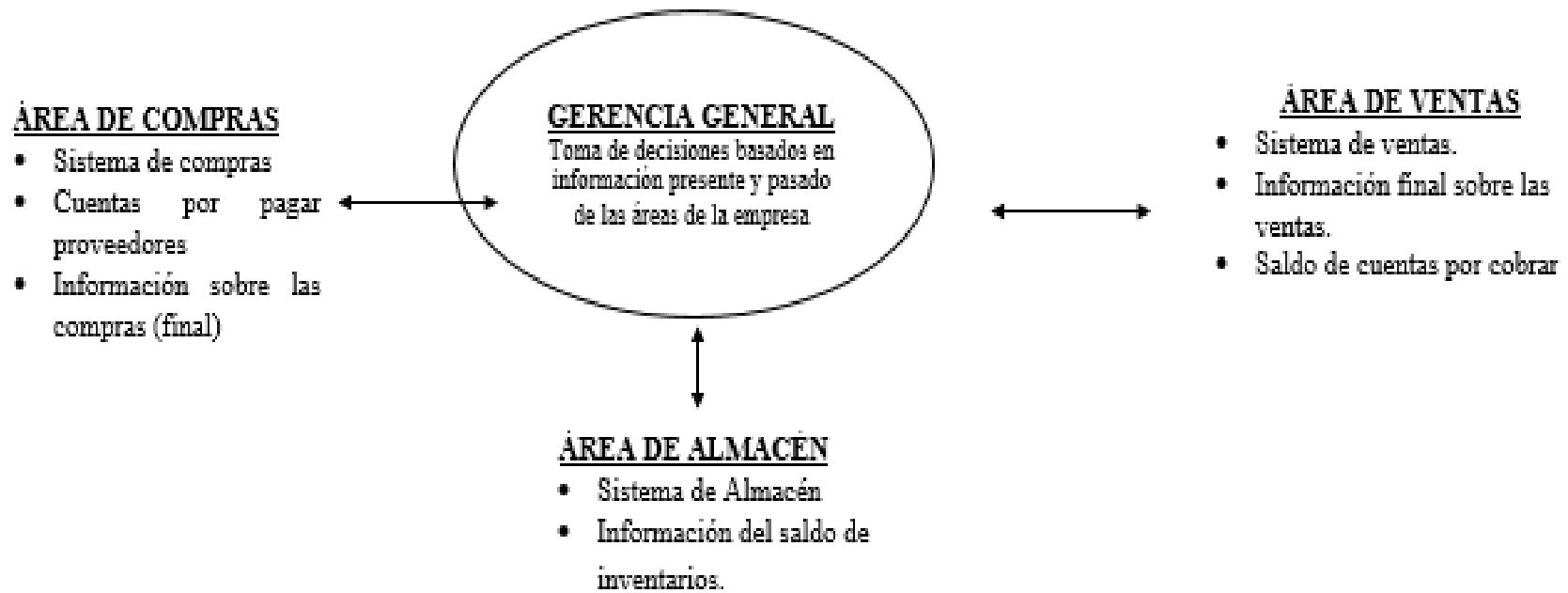


Figura 20: Sistema de Automatización de Oficinas

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Díaz y Melgarejo (2019).

4.1.3. Tercer Objetivo Específico:

Implementar un sistema de información gerencial a las micro y pequeñas empresas del grupo Book Center.

4.1.3.1. Implementación del sistema de información gerencial

Hemos implementado un sistema de información gerencial, de acuerdo a las necesidades de las micro y pequeñas empresas del grupo Book Center, nuestro sistema cuenta con seis indicadores que se dividen en: Administrar venta, gestionar compra, controlar almacén, gestionar finanzas, controlar sistema y sistema, en cada uno de los indicadores se subdividen de acuerdo al requerimiento de cada área, a continuación se describe el propósito de cada sub divisionaria y se presenta los reportes que emite el sistema, los cuales será de mucha ayuda tanto para los gerentes como para los trabajadores, ya que tendrán un rápido acceso a los precios, productos y además tendrán la emisión de reportes de acuerdo a su requerimiento, también se verá reflejado en la satisfacción del cliente puesto que serán atendidos de manera más eficiente.

A. Administrar ventas

Este es el primer indicador que tiene como función controlar la venta, que se ejerce, desde realizar la preventa ingresando los productos que se requiere y llenar los datos para la factura o boleta, hasta cobrar la venta, luego nos muestra la segunda sub divisionaria donde se busca al cliente, si se desea se modifica algún dato o en caso de ser nuevo cliente se registra; la tercera su divisionaria es consultar venta donde figura desde lista de venta hasta producto vendidos, la cuarta es consultar el estado de cuenta del cliente ahí se ve reflejado cuáles son sus facturas pendientes desde cuando se le facturó y cuando es el día de pago, en el caso que se haya atrasado , se ve los días de retraso, la quinta su divisionaria son los vales canjeados por el cliente y la fecha de validez de la promoción del vale, la sexta su divisionaria se denomina consultar producto, donde se busca el

producto por nombre y se emite un código eso nos sirve para facilitar una búsqueda más rápida, la séptima y octava su divisionaria denominada administrar mantenimiento y soporte técnico es de solo uso por el ingeniero de sistemas ya que él se encarga de actualizar el sistema; y como novena sub divisionaria está el reporte de ventas desde productos más vendidos hasta ventas detalladas con la opción de exportar a Excel.



Figura 21: Indicador de Administrar ventas
Fuente: Nuevo SIG del grupo Book Center
Elaborado por: Díaz y Melgarejo (2019).

Controlar venta:

En este ítem se basa en realizar la venta, donde se ingresa el producto, se fija el precio y el descuento en caso hubiera, se pide el número de DNI o RUC y se envía la preventa a la cajera, donde ella se dispone a ver el detalle de la venta, revisa la mercadería y cobra. También existe la opción de ver ventas en caso suceda algún percance con el cliente o alguna modificación en el comprobante de pago, además si el cliente lo requiere se le puede hacer una proforma de su pedido para que presente en

su entidad y por último se cuenta con la separación de productos, ya sea por línea o marca.



Figura 22: Ítem de controlar ventas del nuevo SIG

Fuente: Nuevo SIG del grupo Book Center
Elaborado por: Díaz y Melgarejo (2019).

Consultar venta:

En este ítem nos figura la lista de venta donde nos muestra las ventas con su utilidad, reporte de ventas ya registradas contablemente, también muestra las ventas totales de cada vendedor ya sea por día, por semana, por mes o anuales, además emite las ventas por cliente, lista de proformas realizadas y la lista de los productos más vendidos.

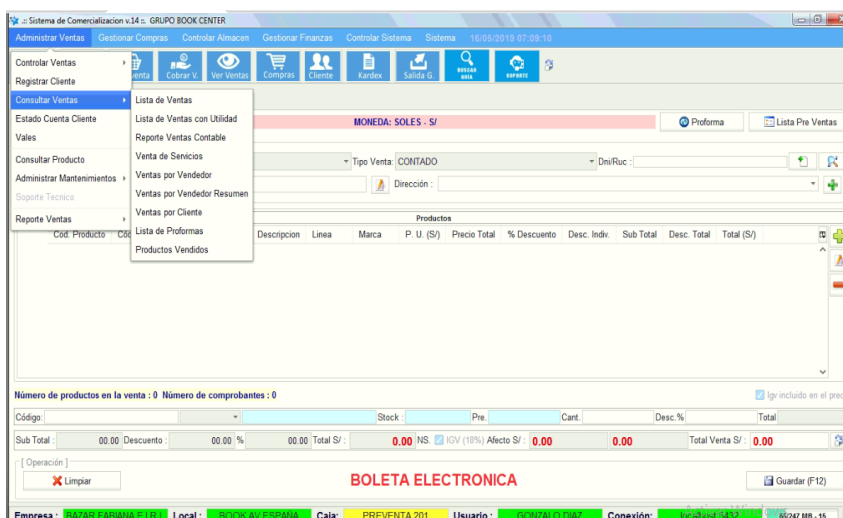
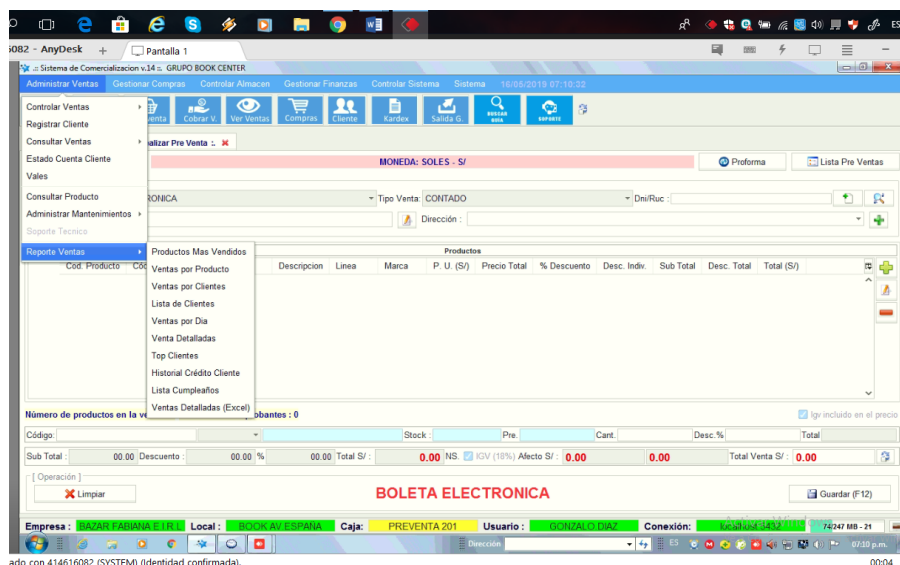


Figura 23: Ítem de consultar ventas del nuevo SIG

Fuente: Nuevo SIG del grupo Book Center
Elaborado por: Díaz y Melgarejo (2019).

Reporte de ventas:

En este ítem nos presenta todos los reportes de los productos más vendidos, ventas por producto, ventas por cliente, lista de clientes, esto es de gran utilidad ya que con los reportes que se emite se presenta a gerencia y se puede tomar decisiones ya sea con el personal, con las compras que se realizan y con la utilidad.



ado con 414616082 (SYSTEM) (Identidad confirmada).

Figura 24: Ítem de reporte de ventas del nuevo SIG

Fuente: Nuevo SIG del grupo Book Center

Elaborado por: Díaz y Melgarejo (2019).

Administrar caja

En este ítem se presenta todos los movimientos del día ya sea ventas con boleta o factura, además se puede modificar, anular, ingresar o egresar dinero, imprimir recibos por cancelaciones de créditos.

Administración de Caja en el SIG del Grupo Book Center.

Administración de Caja

Desde: 17/05/2019 Hasta: 17/05/2019

Ingreso/Egreso: INGRESO

Concepto de Caja: VENTAS

Medio de Pago: EFECTIVO

Moneda: SOLES

SOLES: (\$) Total Ingresos: 7591.56 Total Egresos: 1080.39 Total: 6510.57
 DOLARES: (\$) Total Ingresos: 0.00 Total Egresos: 0.00 Total: 0.00

Descripción	Fecha Registro	Fecha Operación	Monto Ingreso (+)	Monto Egreso (-)	Saldo	Documento
1 INGRESO POR VENTA	17/05/2019	17/05/2019 07:50 AM	S/5.80		S/5.80	S/5.80 BOLETA ELE
2 INGRESO POR VENTA	17/05/2019	17/05/2019 07:53 AM	S/10.95		S/16.75	S/16.75 FACTURA EI
3 INGRESO POR VENTA	17/05/2019	17/05/2019 08:05 AM	S/1.00		S/17.75	S/17.75 INTERNO TIC
4 INGRESO POR PRE VENTA	17/05/2019	17/05/2019 08:06 AM	S/8.70		S/26.45	S/26.45 BOLETA ELE
5 INGRESO POR VENTA	17/05/2019	17/05/2019 08:18 AM	S/1.00		S/27.45	S/27.45 INTERNO TIC
6 INGRESO POR VENTA	17/05/2019	17/05/2019 08:28 AM	S/1.20		S/28.65	S/28.65 INTERNO TIC
7 INGRESO POR VENTA	17/05/2019	17/05/2019 08:38 AM	S/19.70		S/48.35	S/48.35 BOLETA ELE
8 INGRESO POR PRE VENTA	17/05/2019	17/05/2019 08:40 AM	S/14.00		S/62.35	S/62.35 BOLETA ELE
9 INGRESO POR VENTA	17/05/2019	17/05/2019 08:43 AM	S/6.80		S/69.15	S/69.15 BOLETA ELE
10 INGRESO POR PRE VENTA	17/05/2019	17/05/2019 08:55 AM	S/4.80		S/73.95	S/73.95 INTERNO TIC
11 INGRESO POR PRE VENTA	17/05/2019	17/05/2019 09:01 AM	S/37.50		S/111.25	S/111.25 FACTURA EI
12 INGRESO POR PRE VENTA	17/05/2019	17/05/2019 09:13 AM	S/9.90		S/121.15	S/121.15 BOLETA ELE
13 INGRESO POR PRE VENTA	17/05/2019	17/05/2019 09:14 AM	S/5.00		S/126.15	S/126.15 BOLETA ELE
14 INGRESO POR PRE VENTA	17/05/2019	17/05/2019 09:21 AM	S/23.80		S/149.95	S/149.95 BOLETA ELE
15 INGRESO POR VENTA	17/05/2019	17/05/2019 09:24 AM	S/1.20		S/151.15	S/151.15 INTERNO TIC
16 INGRESO POR PRE VENTA	17/05/2019	17/05/2019 09:26 AM	S/1.90		S/153.05	S/153.05 INTERNO TIC
17 INGRESO POR VENTA	17/05/2019	17/05/2019 09:28 AM	S/15.00		S/168.05	S/168.05 BOLETA ELE

Empresa: TODOS Local: TODOS

Empresa: SARIAL ALFER S.A.C Local: AYACUCHO Caja: CAJA 701 Usuario: PAQUITA DIAZ Conexión: 192.168.1.88.5432 101192 MB - 5

Figura 25: Ítem de administrar caja del nuevo SIG
 Fuente: Nuevo SIG del grupo Book Center
 Elaborado por: Díaz y Melgarejo (2019).

Reporte diario de caja del SIG del Grupo Book Center.

EMPRESA: GRUPO EMPRESARIAL ALFER S.A.C DIA: VIERNES 17
 SUCURSAL: AYACUCHO MES: MAYO
 CAJA: GENERAL AÑO: 2019 IMPRESION: 17/05/2019 17:58:31

A. TOTAL GENERAL X VENTAS:		4877.78		
-> TOTAL BOLETA ELECTRONICA		S/ 2453.03		
-> TOTAL FACTURA ELECTRONICA		S/ 2231.81		
-> TOTAL INTERNO TICKETERA		S/ 192.92		
B. PRESTAMOS U OTROS INGRESOS			2713.80	
C. TOTAL EGRESOS EFECTIVO			1080.99	
D. TOTAL EGRESOS NO EFECTIVO			0.00	
E. SALDO BRUTO EN CAJA			6510.57	
F. CANJE DE BOLETA X FACTURA: 0.00		CHEQUE BANCARIO: 0.00	CONSUMO PERSONAL: 0.00	DEPOSITO BANCARIO: 0.00
DEVOLUCION SUCURSAL: 0.00		TARJETA AMERICAN EXPRESS: 0.00	TARJETA MASTERCARD: 37.50	TARJETA VISA: 844.45
VALE DE CANJE CONVENIO: 0.00				
G. EFECTIVO LIQUIDO EN CAJA				6508.62
**** TOTAL UTILIDAD =>		1800.84		
**** COMPR. ANULADOS ****				
**** VENTAS CREDITO ****				
X99 X999-00000165: S/ 2385.00		FE F111-112: S/ 246.20	TOTAL CREDITOS: S/ 2631.20	
**** TOTAL TARJETAS ****				
FE F100-2155: S/ 74.35		BE B100-10566: S/ 23.30	FE F100-2158: S/ 87.30	FE F100-2164: S/ 10.95
BE B100-10586: S/ 17.45		FE F110-149: S/ 56.00	BE B100-10590: S/ 178.00	FE F100-2141: S/ 16.40
FE F100-2138: S/ 37.50		BE B100-10600: S/ 31.00	BE B100-10548: S/ 38.90	BE B100-10530: S/ 18.70
FE F100-2146: S/ 282.10				
**** TOTAL VTAS DELIVERY ****				
TOTAL EN DELIVERY: S/ 0.00				
****TOTAL EXON ->: 192.00		BOLETA ELECTRONICA: 136.50	FACTURA ELECTRONICA: 52.50	INTERNO TICKETERA: 3.00

Nro Documento	Razon / Motivo	Caja	Importe	TOTAL
-INGRESO-> CREDITO X COBRAR				
RECIBO INGRESO - R0-3446	INGRESO POR PAGO DE CREDITOS DOCUMENTO 'FE F111-101	CAJA 701	825.00	
RECIBO INGRESO - R0-3447	INGRESO POR PAGO DE CREDITOS DOCUMENTO 'FE F111-97	CAJA 701	1300.00	
RECIBO INGRESO - R0-3448	INGRESO POR PAGO DE CREDITOS DOCUMENTO 'FE F111-97	CAJA 701	588.80	2713.80
-EGRESO-> x FLETE				
RECIBO EGRESO - RE-21551	POR SERVICIO DE TRANSPORTE DE CAJAS - CARGUEROS CELENDINO S.R.L.	CAJA 701	-5.99	-5.99
-EGRESO-> x SUELDO				
RECIBO EGRESO - RE-21549	CANCELACION DE SUELDO MES DE ABRIL - DILMA ALFARO	CAJA 701	-250.00	-250.00
-EGRESO-> x VARIOS				
RECIBO EGRESO - RE-21550	CANCELACION SR FREDDY PALACIOS	CAJA 701	-825.00	-825.00

Figura 26: Ítem de reporte diario del nuevo SIG
 Fuente: Nuevo SIG del grupo Book Center
 Elaborado por: Díaz y Melgarejo (2019).

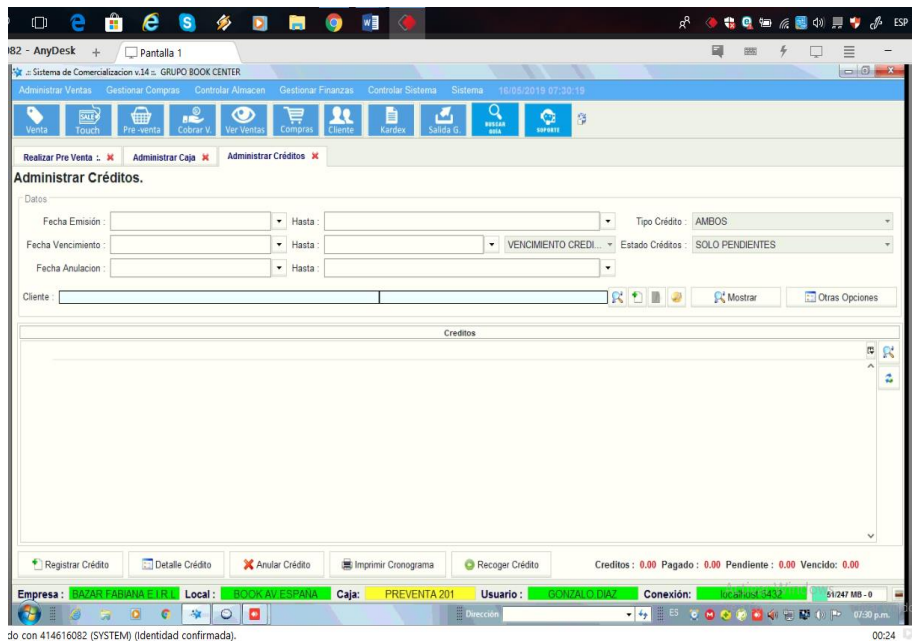


Figura 27: Ítem de administrar créditos del nuevo SIG
 Fuente: Nuevo SIG del grupo Book Center
 Elaborado por: Díaz y Melgarejo (2019).

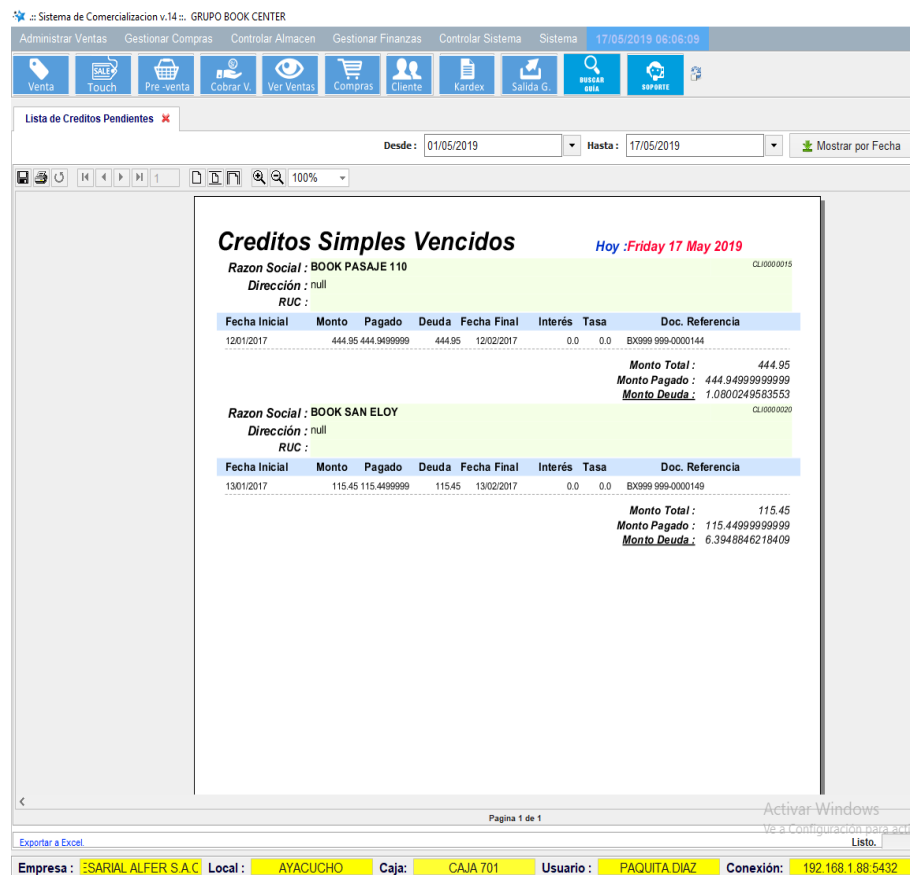


Figura 28: Ítem de lista de créditos pendientes
 Fuente: Nuevo SIG del grupo Book Center
 Elaborado por: Díaz y Melgarejo (2019).

Systema de Comercializacion v.14 :: GRUPO BOOK CENTER

Administración Ventas | Gestionar Compras | Controlar Almacén | Gestionar Finanzas | Controlar Sistema | Sistema | 17/05/2019 06:09:43

Venta | Touch | Pre-venta | Cobrar V. | Ver Ventas | Compras | Cliente | Kardex | Salida G. | PASAR A OTRA | SOPORTE

Lista de Créditos Pendientes | Registrar Moneda | Administrar Empresas | Deudas Pendientes | Reportar Créditos Por Zona | Créditos Pendientes

Datos hasta la fecha: 17/05/2019 | Mostrar Datos

Créditos de Clientes

ALAYO VASQUEZ JOSE ROBERTO

Documento	Fecha Crédito	Fecha Final	Moneda	Cuotas	Montó	Taza Interés	Interes	Deuda	Pagado	Pendiente
FXM 015-	03/03/2017	07/03/2017	SOLES	1	731.03	0.0	0.0	731.03	461.03	270.00
Código	Descripción	Línea	Marca	Cantidad	Precio	Total				
PR000001910	PLUMON ARTESCO MAX 43 X 12H LANTILA FORMAS	PLUMONES	ARTESCO	1.0	46.40	46.4				
PR00000356	LAPIZ ARTESCO 2B C/BIORRADOR	LAPIZ	ARTESCO	0.5	42.00	21.0				
PR00000150	CUAD ALPHA 92H A4 C/CENTERO ****	CUADERNOS	ALPHA	1.0	449.00	449.0				
PR00000447	SICOLITEINS ***									
PR00000447	UHU STICK EN BARRA X 40 GR	PEGAMENTOS / SILICONA	UHU	3.0	6.68	20.04				
PR00000679	UHU COLA ESCOLAR X 235ML	PEGAMENTOS / SILICONA	UHU	3.0	7.63	22.89				
PR00000679	UHU COLA ESCOLAR X 235ML	PEGAMENTOS / SILICONA	UHU	3.0	7.63	22.89				
PR00000678	UHU Nº 14 125ML EXTRA GRANDE	PEGAMENTOS / SILICONA	UHU	0.5	113.00	56.5				
PR00000443	UHU Nº 13 60ML GRANDE	PEGAMENTOS / SILICONA	UHU	0.5	64.80	32.4				
PR00000640	UHU FRASCO FACIL X 90GR	PEGAMENTOS / SILICONA	UHU	3.0	9.60	28.799999999999				
PR000002877	COLA ARTESCO X 8 ONZ	COLAS GOMAS	ARTESCO	2.0	26.00	52.0				

ALSA DISTRIBUIDORA SAC

Documento	Fecha Crédito	Fecha Final	Moneda	Cuotas	Montó	Taza Interés	Interes	Deuda	Pagado	Pendiente
FXM 015-	07/12/2017	07/01/2018	SOLES	1	477.85	0.0	0.0	477.85	52.051.9699999999	null
Código	Descripción	Línea	Marca	Cantidad	Precio	Total				
PR000021005	PAPEL FOTO KP A4 180GR	PAPELERIA	KP	20.0	2.60	52.0				
FXM 015-	03/02/2018	03/03/2018	SOLES	1	477.85	0.0	0.0	235.17235.16999999	16999999	null
Código	Descripción	Línea	Marca	Cantidad	Precio	Total				
PR000011266	ALBUM DE COLECCION DE LAS SERIES NOVEDAS MONO	ALBUM COLECCIONES	NACIONAL	3.0	2.12	6.36				
PR000020770	MOUSE GENIUS USB DX-120	PERFERICOS PC	GENIUS	1.0	10.60	10.6				
PR00002822	PILARAYOVAC 9 V	PLAS	RAYOVAC	1.0	7.35	7.35				
PR000002512	GANCHO ADHESIVO P/PARED X 2	UTILES DE ESCRITORIO	VARIOS	1.0	6.36	6.36				
PR000004192	PANDERETA INFANTE 180-2	JUEGOS EDUCATIVOS	VARIOS	1.0	6.36	6.36				
PR000011749	RELOJ MARELLAS EVA FLEX	JUEGOS EDUCATIVOS	EVAFLEX	2.0	6.15	12.3				
PR000002071	TINTA P/PLUMON PILOT PIZARRA	TINTAS	PILOT	11.0	2.05	22.549999999999				

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows

Página 1 de 119

Exportar a Excel

Empresa : SARIAL ALFER S A C Local : AYACUCHO Caja : CAJA 701 Usuario : PAQUITA DIAZ Conexión : 192.168.1.88.5432

Figura 29: Ítem de créditos de clientes del nuevo SIG
Fuente: Nuevo SIG del grupo Book Center
Elaborado por: Díaz y Melgarejo (2019).

B. Gestionar compra

Este es el segundo indicador que se utiliza principalmente en el área de compras, ya que al momento que llega a mercadería se registra la compra, con su respectivo precio y cantidad, también tenemos la opción de ver las compras ingresadas del día, del mes o anual; en la opción lista de compras se busca el proveedor y emite un reporte de todas las compras en la fecha que se indica, además te especifica si fue crédito o contado, por quien fue ingresado la compra, el detalle de la compra y tenemos la opción de modificar si en caso hubo algún error; también tiene la opción de liquidar las compras en caso exista alguna compra pendiente o por regularizar y además se emite reporte de la liquidación de compra, en lista de liquidación; tiene otra opción donde se registra los pedidos, con esos datos se crea un historial de pedidos donde se refleja en lista de pedidos donde son todos aquellos que se realizó con el detalle de cantidades

de productos y proveedor; además como en las micro y pequeñas empresas están en constante evolución y captando nuevos proveedores que vendan el mismo producto con la misma calidad y a menor precio, entonces se cuenta con la opción de registrar proveedor y el estado de cuenta que se tiene con cada proveedor, ya que de esa manera podemos estar al día en los pagos y por ende no tener ningún obstáculo con el despacho y no tener faltantes en la tienda.

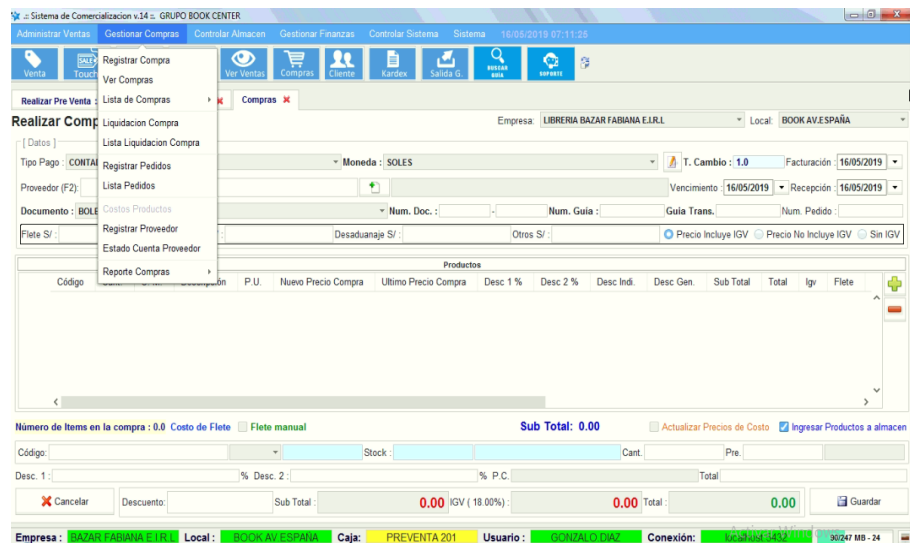


Figura 30: Indicador de gestionar compras
Fuente: Nuevo SIG del grupo Book Center
Elaborado por: Díaz y Melgarejo (2019).

Reporte de compras

En este ítem se emite el reporte de compras como la lista de los proveedores con los cuales trabajamos, las compras realizadas en el día y las compras detalladas del día que consta de la cantidad de los productos, el costo, el proveedor, si fue crédito o contado y si se dispuso del dinero de la caja de ventas o de la cuenta bancaria.

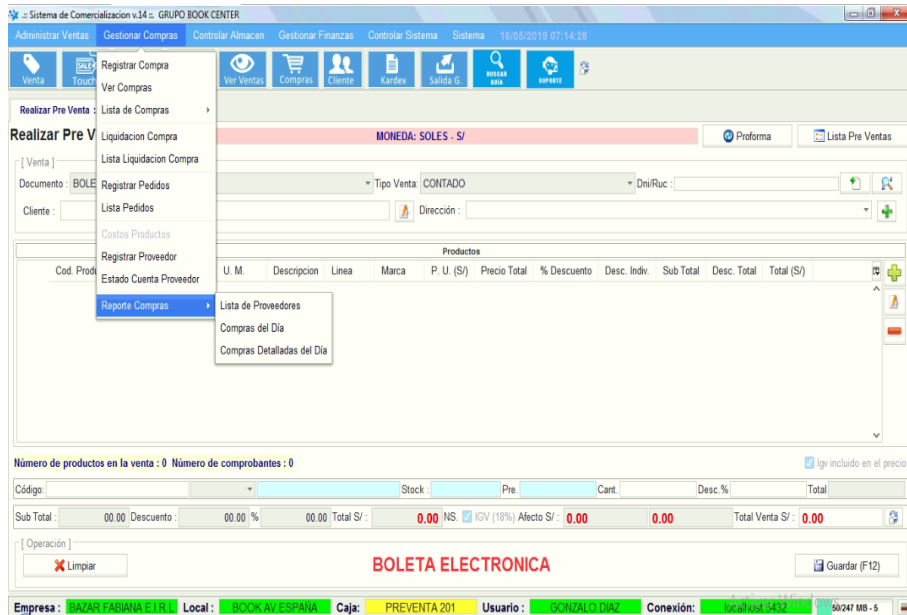


Figura 31: Ítem de reporte de compras del nuevo SIG
Fuente: Nuevo SIG del grupo Book Center
Elaborado por: Díaz y Melgarejo (2019).

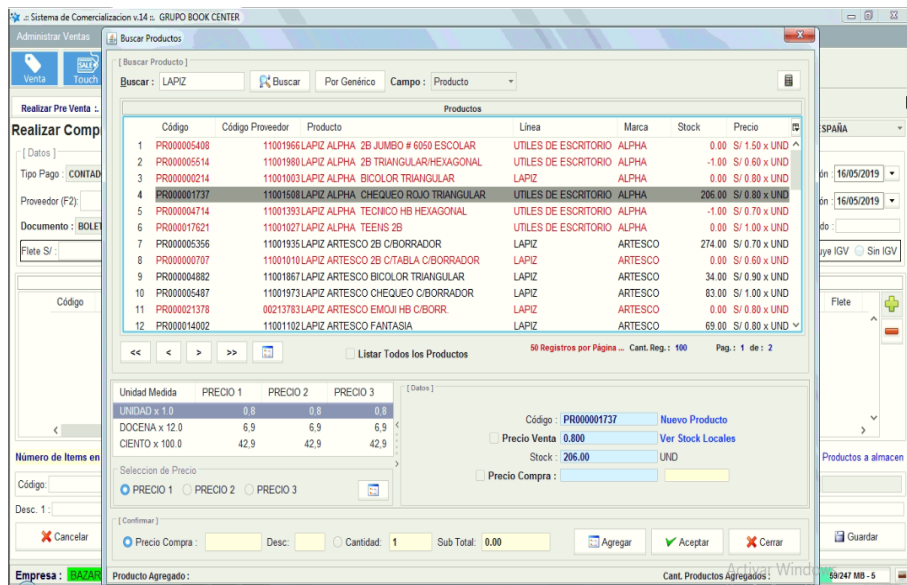


Figura 32: Ítem de buscar productos del nuevo SIG
Fuente: Nuevo SIG del grupo Book Center
Elaborado por: Díaz y Melgarejo (2019).

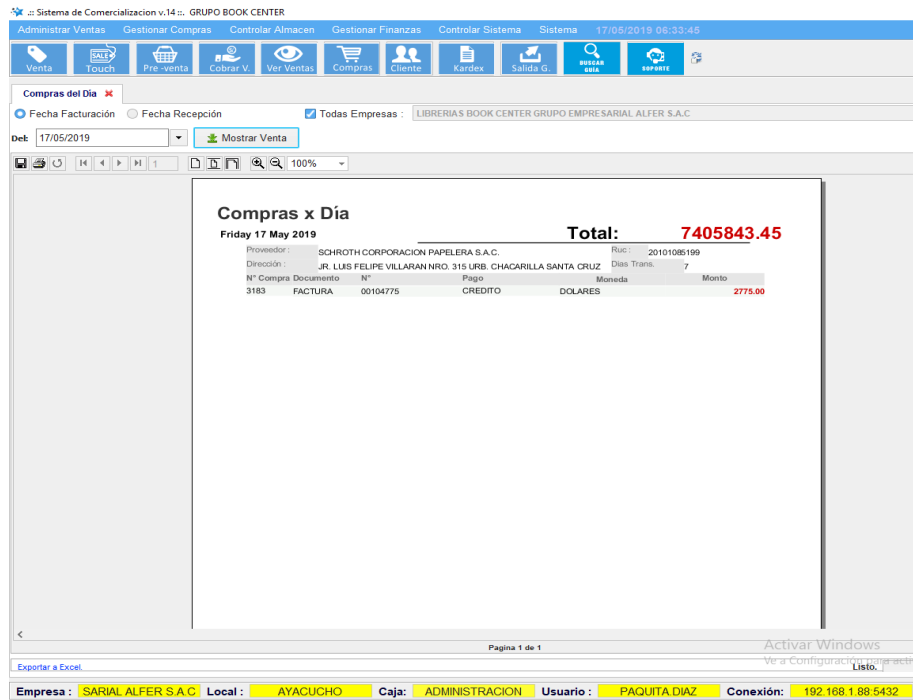


Figura 33: Ítem de compras por día del nuevo SIG
Fuente: Nuevo SIG del grupo Book Center
Elaborado por: Díaz y Melgarejo (2019).

C. Controlar almacén

En este tercer indicador va orientado para el área de almacén, es un sistema de mucha ayuda para lo almaceneros y para la contabilidad de la empresa, porque aquí es donde se ve reflejado nuestros inventarios, nuestros kardex, las entradas y salidas de los productos, los ajuste que se realizan en el día a día, además contamos con el control del producto lo cual es los datos que se tiene de tal como cada cuanto está rotando, ver su stock mínimo, además se ve el código para buscar cuando se realiza la preventa y si existe alguna modificación del producto para que no se repita con alguno similar, otra de los ítem es que se da la opción de imprimir el código de barras con su respectivo precio para así poder realizar una venta más rápida, otro ítem es administrar series donde se crea nuevas series de productos al momento de adquirir nuevas líneas como en este año fue el caso de la línea artística de Faber Castell se tuvo que añadir una nueva serie para el producto; en este ítem también se emite los reportes de las transferencias de mercadería puesto que

algunas empresas tienen mucho stock en algunos productos y en otros les falta por eso es que se realiza la transferencia de un producto por otro. En el caso que exista alguna actualización de productos en el almacén se realiza la sincronización de productos, también contamos con un ítem donde se realiza las guías de remisión para los clientes que lo requieren, otro ítem es de ajuste de precio de venta, ya que está en constante cambio por las promociones u ofertas que se promocionan.

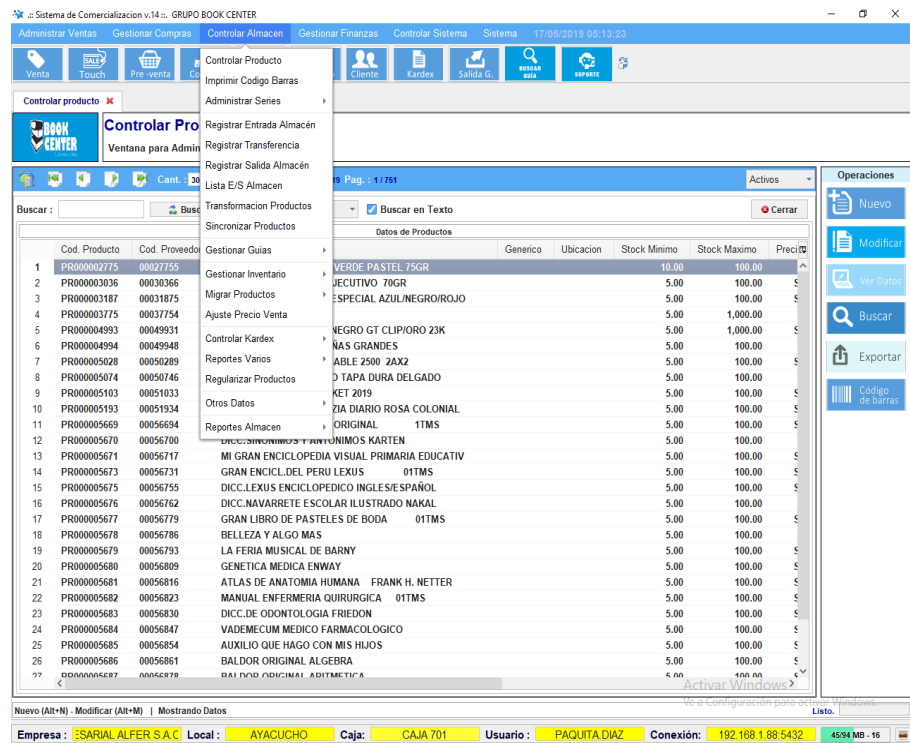


Figura 34: Indicador de controlar almacén
Fuente: Nuevo SIG del grupo Book Center
Elaborado por: Díaz y Melgarejo (2019).

Gestionar guías

En este ítem se registra la guía tanto de entrada o de salida completando todos los espacios sugeridos, una vez hecha la guía se procede a guardar, para que días posteriores se requiera la guía nos vamos a búsqueda y se encuentre de manera rápida, en la opción lista de guía se puede apreciar todas las guías emitidas a proveedores o clientes ya sea entrada o salida.

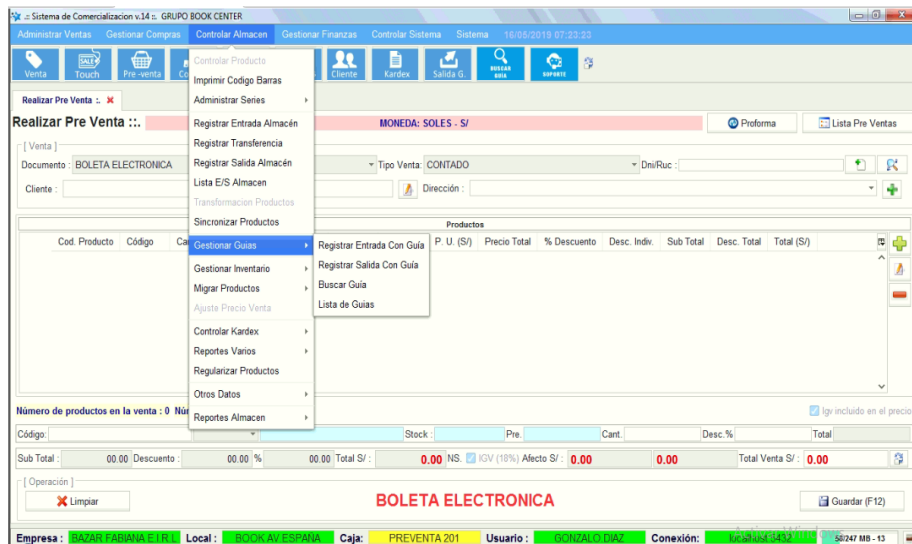


Figura 35: Ítem de gestionar guías
 Fuente: Nuevo SIG del grupo Book Center
 Elaborado por: Díaz y Melgarejo (2019).

Gestionar inventario

En este ítem es donde se realiza el ajuste de stock en el caso que existe alguna modificación lo cual es cotidiano ya que las empresas suelen coger de su stock papel bond para contar por cientos, también fastener porque se vende por unidad, entre otros productos, para realizar nuestro inventario existe la opción de importar stocks para que de esa manera se imprima el stock y se dé a cada empleado y se realice el inventario, al finalizar nos vamos a la opción reporte de inventario y nos muestra un reporte de inventario valorizado ya sea por línea o por producto.

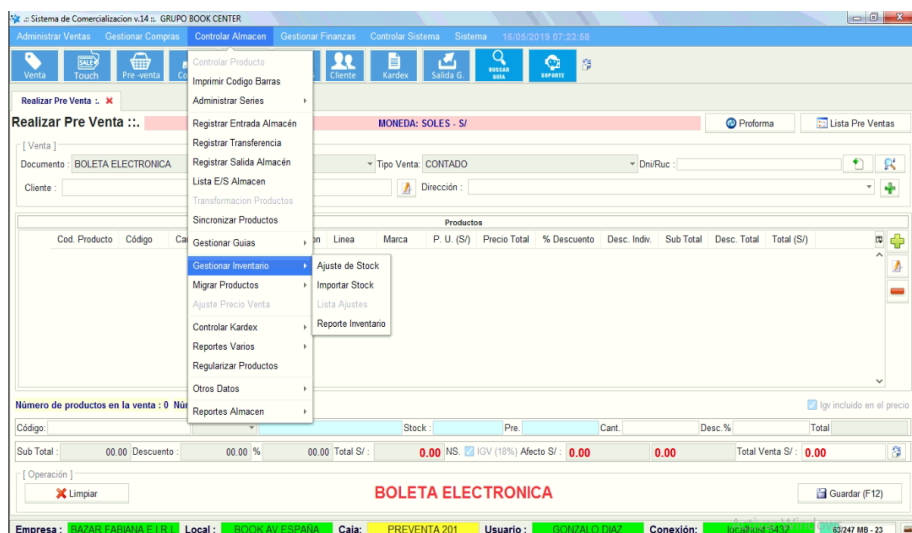


Figura 36: Ítem de gestionar inventario del nuevo SIG
 Fuente: Nuevo SIG del grupo Book Center
 Elaborado por: Díaz y Melgarejo (2019).

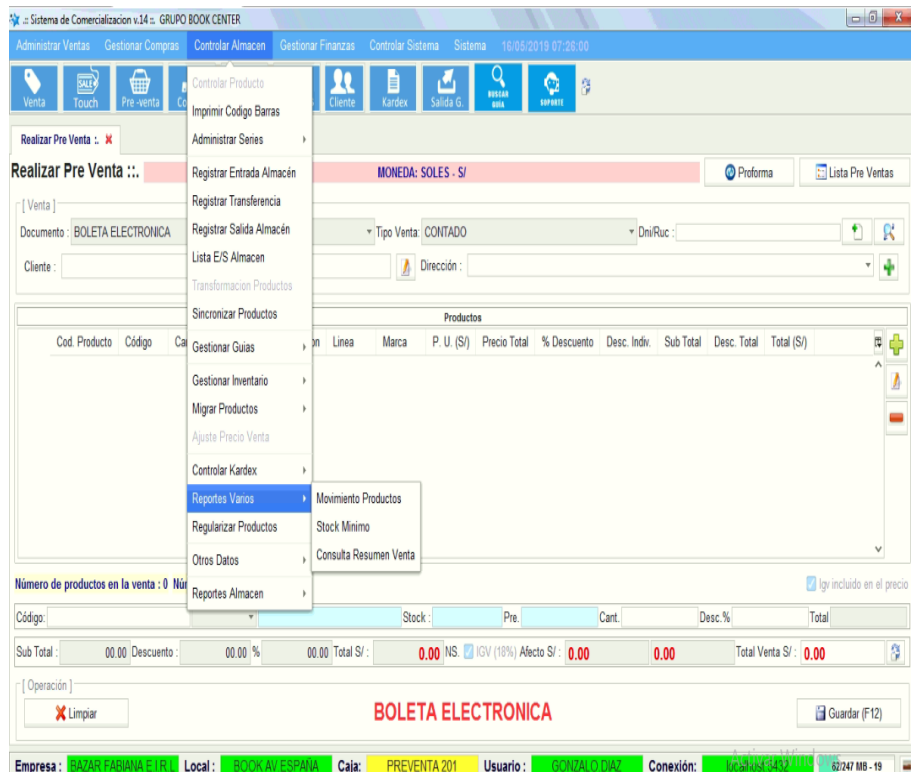


Figura 37: Ítem de reportes Varios del nuevo SIG
Fuente: Nuevo SIG del grupo Book Center
Elaborado por: Díaz y Melgarejo (2019).

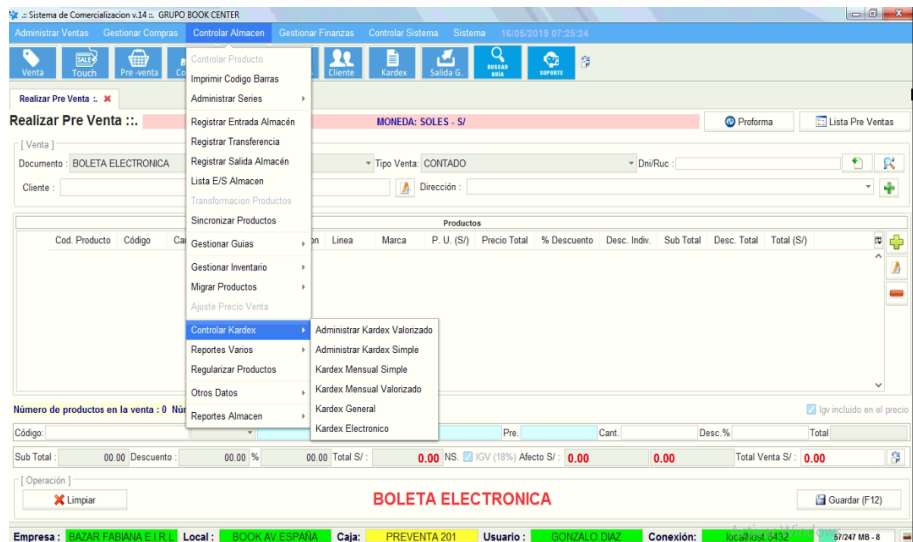


Figura 38: Ítem de gestionar kardex del nuevo del nuevo SIG
Fuente: Nuevo SIG del grupo Book Center
Elaborado por: Díaz y Melgarejo (2019).

Reportes de almacén

Se presenta los reportes de productos por línea, por marca; además se presenta la línea de producto, lista de productos de venta, catálogo de producto por precio público, precio a distribuidor y precio a entidad estatal, además se emite reporte de transferencias ya explicado anteriormente y el stock mínimo que se tiene por cada proveedor.

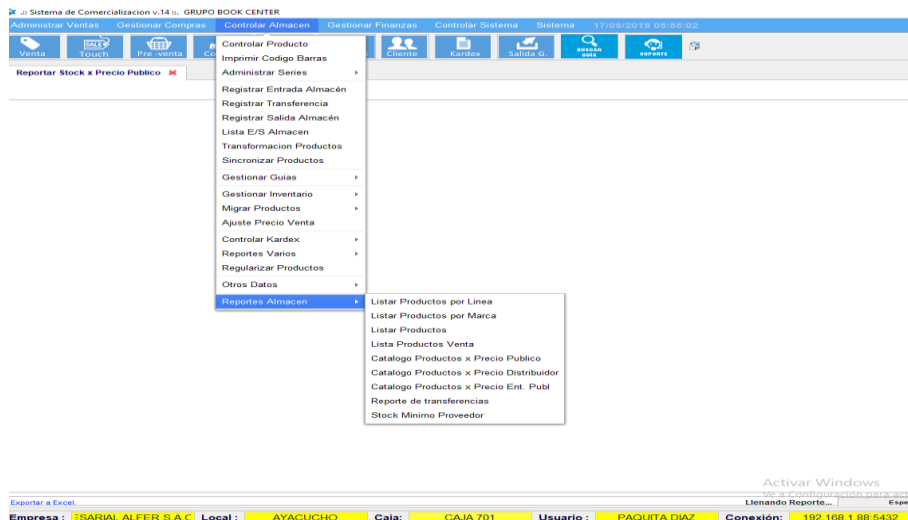


Figura 39: Ítem de reportes de almacén del nuevo SIG
Fuente: Nuevo SIG del grupo Book Center
Elaborado por: Díaz y Melgarejo (2019).

Código	Cod.Prav	Producto	Marca	Stock	Compra	Venta
UTILES DE ESCRITORIO						
PR000000057	52005088	FLAUTA DLCE ARTI	ARTI	24.0	3.94	9.80
PR0000000340	11320197	KRAFF PARAMONG/GRAPHOS RSMX500	GRAPHOS	15000.0	0.19	0.50
PR0000000625	14091109	DIAMANTINA ARTESCO METAL/NEON X 60 GR	ARTESCO	72.0	4.46	7.90
PR0000000792	14003516	SILICONA ARTESCO DELGADA E.BARRA 74X30CM	ARTESCO	10000.0	0.21	0.50
PR0000000948	11312017	OROPEL AZUL	-	300.0	0.44	1.00
PR000001357	12301010	TIZA ARTESCO COLOR C.JX 12	ARTESCO	288.0	0.99	2.20
PR000001363	12404179	GINTA ADH PEGAFAN 1/2 X 16 YDS	PEGAFAN	1200.0	0.26	0.80
PR000001378	12301034	TIZA ARTESCO COLOR C.JX 90	ARTESCO	96.0	2.91	5.00
PR000001648	12404339	GINTA ADH PEGAFAN D/FAZ 3/4 X 11 YDS	PEGAFAN	120.0	2.83	5.90
PR000002248	52005069	ENGRANMALS ARTI TAC1057	ARTI	6.0	14.76	22.90
PR000002326	12102877	TEMPERA X 07 ARTESCO KDS ESTUCHE	ARTESCO	288.0	4.12	5.90
PR000002633	12601479	PORTA CD X 1 TISOBRE	VARIOS	6000.0	0.04	0.20
PR000003382	11322337	REVISTERO ARTESCO COLORES TIOF	ARTESCO	12.0	5.13	8.90
PR000004751	10602249	MASA ARTI ULTRA LIGHT X 6 C/BASICOS TAC018	ARTI	24.0	11.08	18.90
PR000004767	52006739	CORTADORES PLAST.ARTI X 5 PZAS TAC024	ARTI	12.0	2.92	5.80
PR000004819	12103386	PNCCEL ARTI BASIC SET X 6 TAC280	ARTI	10.0	3.77	8.50
PR000005037	12301383	TIZA ARTESCO QLEOPASTEL X 12 JUNIBO	ARTESCO	72.0	3.96	6.90
PR000015786	52002671	TRIANGULO ARTI CREATIVO TAC186	ARTI	6.0	8.53	16.40
PR000016046	12201570	TIJERA ARTI VABEN C/REBOTE TAC78200	ARTI	40.0	1.38	2.90
PR000016205	14002892	MASA ARTI GRAN LIGHT X 5 C/BASICOS TAC019	ARTI	24.0	8.40	14.90
PR000017046	12101290	PNCCEL KUM REDONDO # 2 5112211	-	144.0	1.94	4.10
PR000017047	12101306	PNCCEL KUM REDONDO # 00	-	144.0	2.95	3.40
PR000017050	12101337	PNCCEL KUM REDONDO # 6 5112611	-	144.0	2.18	5.00
PR000017053	12101368	PNCCEL KUM PLANO # 2 5111111	-	240.0	3.18	3.10
PR000017056	12101375	PNCCEL KUM PLANO # 4 5111211	-	240.0	1.37	3.40
PR000017057	12101382	PNCCEL KUM PLANO # 6 5111311	-	156.0	7.05	3.80

Figura 40: Reporte de productos en línea del nuevo SIG
Fuente: Nuevo SIG del grupo Book Center
Elaborado por: Díaz y Melgarejo (2019).

⌘ Sistema de Comercialización v.14 - GRUPO BOOK CENTER

Administrar Ventas | Gestionar Compras | Controlar Almacén | Gestionar Finanzas | Controlar Sistema | Sistema | 17/05/2019 05:53:50

Venta | Touch | Pre-venta | Cobrar V. | Ver Ventas | Compras | Cliente | Kardex | Salidas G. | BUSCAR | REPORTES

Ajuste Inventario | Reportar Productos por Marca

Marca: SURCO | Mostrar

Código	Cod.Prov.	Producto	Stock	Prec.Com.
SURCO				
PR00000163	10506011	CUAD SURCO ESCOLAR 80H # SOLIDO	8964.0	1.09
PR00000164	10506028	CUAD SURCO AA 80H # DISEÑO	-1109.5	1.71
PR000002674	10506035	CUAD SURCO AA 80H (-) DISEÑO	5915.0	1.71
PR000001652	10506004	CUAD SURCO ESCOLAR 80H (-) SOLIDO/DISEÑOS	1822.0	1.09
PR000001553	10506042	CUAD SURCO ESCOLAR 40H # SOLIDO	2886.5	0.48
PR000001554	10506059	CUAD SURCO ESCOLAR 40H (-) SOLIDO	1137.0	0.65
PR000003395	10506073	CUAD SURCO AA 80H TRIP.PENGLON SOLIDO	156.0	1.77
PR000012324	11302829	BOND SURCO 75 GR AA	-4907.5	17.60
PR000017609	10502983	CUAD SURCO ESCOLAR 40H # DISEÑO	2083.0	0.65
PR000017602	10506332	CUAD SURCO AA 80H # SOLIDO	366.0	1.77
PR000017683	10506349	CUAD SURCO AA 80H (-) SOLIDO	4835.0	1.77
PR000018115	10506400	CUAD SURCO ESCOLAR 80H # DISEÑO	3359.0	0.84
PR000018791	10506639	CUAD SURCO LUXOR AA 84H (#) DISEÑO	285.0	2.04
PR000018782	10506646	CUAD LUXOR AA 84H (-) DISEÑO	155.0	1.96
PR000018604	10506677	CUAD SURCO ESCOLAR 40H (-) DISEÑO	-179.0	0.65
PR000022632	80028325	SKETCH BOOK SURCO ESPIRAL X14 PLUS CDISEÑO	0.0	1.97
Total Stock :			31777.50	

Exportar a Excel

Empresa: ESARIAL ALFER S.A.C. Local: AYACUCHO Caja: CAJA 701 Usuario: PAQUITA DIAZ Conexión: 192.168.1.88.5432 80133 MB - 11

Figura 41: Reporte de stock de productos del nuevo SIG

Fuente: Nuevo SIG del grupo Book Center

Elaborado por: Díaz y Melgarejo (2019).

D. Controlar sistema

En este ítem se administra las micro y pequeñas empresas del grupo Book Center donde se ingresa las nuevas sucursales o si existe alguna modificación en el detalle de tales, además se registra puntos de ventas donde están ingresadas todas las cajas, también se registra unidad de medida como unidad, ciento, millar, resma, entre otros, aquí se lleva el registro de tipo de documento, tipo de cliente, zonas, empleados, claves de cada administrador, además tiene la opción de corregir códigos repetidos, también contiene copias de seguridad de la base datos y restauración de la base de datos.

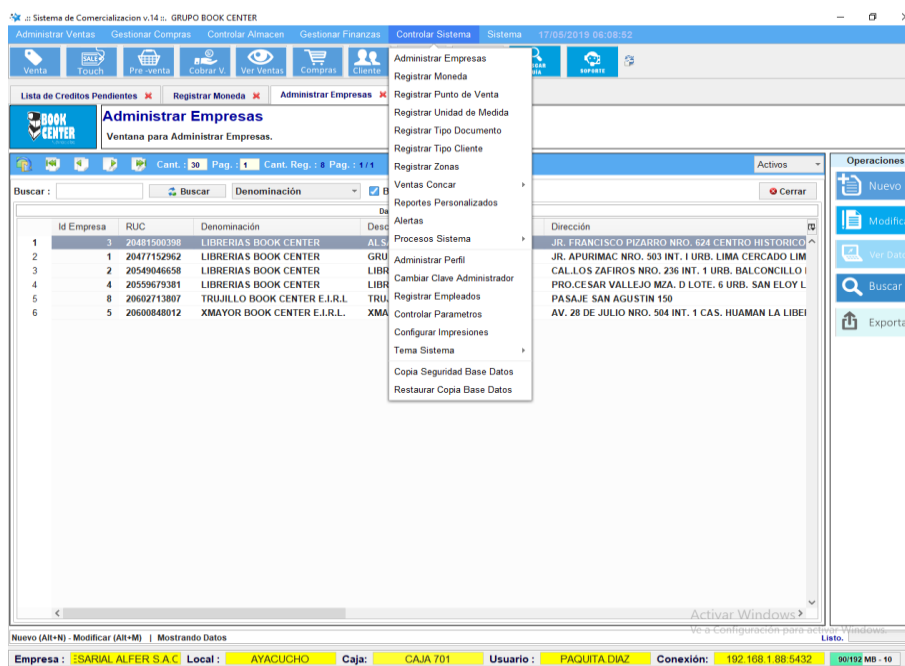


Figura 42: Indiciador de Controlar Sistema del nuevo SIG
Fuente: Nuevo SIG del grupo Book Center
Elaborado por: Díaz y Melgarejo (2019).

Sistema de información gerencial para el nivel de gestión y administración:

Este sistema de información sirvió de apoyo para el nivel administrativo de la empresa, ya que analiza y supervisa información de todas las áreas del nivel operativo como ventas, inventarios, compras, caja; las cuales se emiten reportes que son entregadas a los gerentes del grupo Book Center para su análisis.

El procesamiento es de la siguiente manera:

- Para la entrada de información, estará compuesta por los reportes emitidos de los ítems de ventas, compras, inventario, caja.
- Para su proceso se ordena, organiza y se adjuntan todos los reportes de las distintas áreas.
- Para su salida se obtendrá reportes de resumen, de acción y de detalle.

Los gerentes de las 5 micro y pequeñas empresas del grupo Book Center, utilizaron estos beneficios del sistema para poder:

- Medir el rendimiento del área de ventas, compras, almacén y caja.
- Ver los acontecimientos históricos de la empresa, pues de esta manera pueden ver cómo fueron las operaciones de periodos pasados, y comparar con el presente, con el objetivo de poder tomar decisiones adecuadas para un próximo periodo, pudiendo obtener así mejor rentabilidad para la empresa. Cabe señalar que los propios gerentes son los dueños de las micro y pequeñas empresas, lo cual tienen la facultad de tomar decisiones para el cumplimiento de los objetivos que se quieren alcanzar.

En conclusión, el sistema de información gerencial servirá para poder analizar los reportes emitidos por las áreas que comprende el nivel operativo; donde se obtendrán informes resumidos que serán entregados a los gerentes del grupo Book Center, para su respectivo análisis y así puedan tomar decisiones que les permita crecer como empresa.

4.1.4. Cuarto Objetivo Específico:

Determinar el impacto en la gestión comercial de las micro y pequeñas empresas del grupo Book Center luego de implementar un sistema de información gerencial.

4.1.4.1. Resultados en el cliente

Para determinar los resultados en el cliente se consolidaron datos de las 5 micro y pequeñas empresas del grupo Book Center, perteneciente al periodo de enero – abril del año 2018 y 2019.

Tabla 10
Ratios de Gestión

Resultados en el cliente	2018 (sin sistema)	2019 (con sistema)	Variación	Porcentaje %
N° de pedidos concretados	100499	128024	27525	27.39%
Importe medio por pedido	S/47.28	S/44.34	S/-2.94	-6.22%
N° de nuevos clientes conseguidos	Sin registro	3595	3595	100%
Clientes activos	Sin registro	3595	3595	100%
Clientes perdidos	Sin registro	Sin registro	0	0.00%

Fuente: Propia

Elaborado por: Díaz y Melgarejo (2019)

Interpretación:

Número de pedidos concretados: Según la tabla N° 10, se obtiene que para el año 2018 el grupo Book Center tenía 100499 pedidos concretados, y para el año 2019 tuvo 128024 pedidos, teniendo un incremento de 27.39% de pedidos. Esto se debe a que la implementación del sistema de información gerencial ayudo a incrementar las ventas, es decir se realizaban las operaciones de ventas de una forma más eficiente, logrando captar más pedidos durante los días de actividad.

Importe medio por pedido: Según la tabla N° 10, observamos que para el año 2018 se obtuvo un importe medio por pedido de S/47.28 y para el 2019 se obtuvo S/44.34, teniendo una disminución de S/2.94. Este cambio se debe al incremento de pedidos en el año 2019, pero vemos que la variación no es significativa respecto al importe por pedido ya que al incrementar los pedidos se obtiene un porcentaje mayor de venta.

Número de nuevos clientes conseguidos y clientes activos: Según la tabla N° 10, observamos que en el 2018 no hubo clientes conseguidos, ni activos por el motivo de que no hubo una base de datos de donde sacar dicha información, en cambio para el año 2019 con la implementación del sistema se registraron datos de los clientes conseguidos siendo a la vez los activos, llegando a tener 3595 clientes. Esto es beneficioso para el grupo Book Center ya que ayudara a tener un control de sus clientes para poder hacer sus estrategias en la gestión comercial, con el objetivo de seguir creciendo como empresa.

4.1.4.2. Ratios de gestión y Rentabilidad

En la presente investigación se usó ratios para comparar los estados financieros del periodo de enero – abril del año 2018 y 2019. Para poder aplicar los ratios se consolidó los estados financieros de las 5 micro y pequeñas empresas del grupo Book Center (Anexo N° 2 y 3), con el objetivo de tener un resultado global y ver el impacto que tiene la implementación de un sistema de información gerencial.

A. Análisis de Gestión

Tabla 11
Ratios de Gestión

Ratios de Gestión	Fórmula	2018 (con sistema) Veces	2019 (sin sistema) Veces
Rotación de cuentas por cobrar	Ventas al crédito/ cuentas por cobrar	17.77	19.64
Periodo de cobranzas	días en el año/ Rotación de cuentas por cobrar	20.26	18.33
Rotación de cuentas por pagar	Compras al crédito/ cuentas por pagar	2.78	4.13
Periodo de pagos	días en el año/ Rotación de cuentas por pagar	129.54	87.25
Rotación de inventarios	Costo de ventas/ Inventario	2.39	2.81
Rotación de inventarios en días	días en el año/ rotación de inventario	150.82	128.21

Fuente: Estados financieros

Elaborado por: Díaz y Melgarejo (2019)

Interpretación:

Rotación de cuentas por cobrar: Según la tabla N° 11, se obtiene que para el año 2018 el grupo Book Center tenía cuentas por cobrar que rotaban 17.77 veces al año y para el 2019 tuvo una rotación de 19.64 veces, teniendo así una variación de 1.87. Esto demuestra que para el año 2019 hizo efectivo sus cuentas por cobrar 1.87 veces más rápido.

Periodo de Cobranzas: Según la tabla N° 11, se obtiene que para el año 2018 el grupo Book Center recolectó sus cuentas por cobrar cada 20.26 días y en el año 2019 cada 18.33 días, teniendo una variación de 10.53%, lo que permite seguir con las operaciones sin retraso económico. Este cambio se dio debido a la

implementación de un sistema de información gerencial, ya que el sistema proporcionaba reportes de una forma periódica de las cuentas por cobrar, pues contaba con una base de datos actualizada constantemente, con el objetivo de poder ver los vencimientos de las mismas y así se emitía notificaciones a los correos 4 días antes del vencimiento y también se notificaba con correos o llamadas a los clientes el mismo día de los vencimientos. Esto ayudó al grupo Book Center a tener una mejor rotación de sus cuentas por cobrar, reduciendo la morosidad por distintos motivos. En el año 2018 no se tenía una base de datos donde estén reflejadas constantemente los cobros a clientes por ventas al crédito, muchas veces se perdían datos de las cuentas por cobrar hacia algunos clientes.

Rotación de cuentas por pagar: Según la tabla N° 11, se obtiene que para el año 2018 el Grupo Book Center hace sus pagos en 2.78 veces al año y para el 2019 sube a 4.13 veces al año, teniendo una variación de 1.35. Esto quiere decir que para el año 2019 se tuvo que cubrir los pagos 1.35 veces más rápido.

Periodo de pagos: Según la tabla N° 11, se obtiene que para el año 2018 el grupo Book Center hace sus pagos cada 129.54 días y en el 2019 cada 87.25 días, teniendo una variación de 48.47%, lo que significa que tuvieron menos plazos para pagar a sus proveedores. Este cambio significativo se dio por que el nuevo sistema de información gerencial emitía reportes de una forma oportuna y veraz de sus cuentas por pagar, donde los dueños de las micro y pequeñas empresas ya tenían conocimiento del vencimiento de las mismas anticipadamente, y debido a la mejor rotación de las cuentas por cobrar, gracias a la implementación del sistema, se pudieron concretar los pagos cada 87.25 días. Los reportes que se emitía de las cuentas por pagar ayudaban al área de cobros a tener una mejor gestión en sus cobros, logrando así concretar los pagos.

Rotación de inventarios: Según la tabla N° 11, observamos que el grupo Book Center en el año 2018, la rotación de inventarios fue de 2.39 veces al año y para el año 2019 tuvo una rotación de 2.81 veces al año, teniendo una variación de 0.42 veces, lo que demuestra una mejor rotación de esta inversión, ya que, a mayor rotación de inventarios, menor es el tiempo de recuperación de lo invertido en cada producto.

Rotación de inventarios en días: Según la tabla N° 11, observamos que el grupo Book Center en el año 2018, su rotación de inventarios fue cada 150.82 días y para el año 2019 cada 128.21 días, teniendo una variación de 17.64%, lo que significa que para el año 2019 se tuvo una mejor rotación de inventarios, ya que las mercaderías permanecieron en almacén 4.27 meses antes de ser vendidas a comparación del 2018 donde las mercaderías permanecieron 5.03 meses en almacén. Esta mejora de rotación de inventarios se dio gracias al incremento de las ventas, ya que con el nuevo sistema de información se concretaban las ventas de una forma eficiente durante cada día de actividad, pues el sistema optimizó las operaciones de ventas, por tal motivo se tenía que reponer la mercadería en un periodo menor que al del 2018 donde el grupo no contaba con un sistema de información gerencial.

B. Análisis de Rentabilidad

Tabla 12

Ratios de Rentabilidad

Ratios de Rentabilidad	Fórmula	2018 (con sistema) %	2019 (sin sistema) %
Rendimiento patrimonial	Utilidad neta/ Patrimonio	8.64%	12.99%
Margen neto de utilidad	Utilidad neta/ Ventas Netas	1.59%	3.25%

Fuente: Estados financieros

Elaborado por: Díaz y Melgarejo (2019).

Interpretación:

Rendimiento Patrimonial: Según la tabla N° 12, observamos que el grupo Book Center ha tenido en el año 2018 una rentabilidad de 8.64% y para el año 2019 aumentó a 12.99% esto quiere decir que el grupo ha mejorado en el último año ya que generó un rendimiento de 12.99% sobre el patrimonio, por las cuales tiene una mejor ganancia en el año 2019. Este mejoramiento fue gracias al incremento en las ventas del año 2019 respecto al 2018.

Margen neto de Utilidad: Según la tabla N° 12, observamos que para el año 2019 hubo una mejora en el margen neto de utilidad, aumentando en 1.66% más que en el periodo anterior. Se puede decir que para el 2019 por cada S/1.00 de venta del grupo Book center, obtiene una utilidad de 3.25%. Este cambio se produjo por el

incremento de las ventas en el año 2019, ya que el sistema de información implementado para tal periodo ayudo a captar muchos más pedidos y clientes, motivo por el cual las ventas aumentaron.

C. Contratación de hipótesis:

Tabla 13

Resumen y análisis de ratios de gestión y rentabilidad

Análisis	Ratios	2018	2019	Incremento Porcentual	Valor		
					t	P	Significancia
Ratios de gestión	Rotación de cuentas por cobrar	17.77	19.64	10.52%	2,861	0,104	No significativo
	Rotación de cuentas por pagar	2.78	4.13	48.56%			
	Rotación de inventarios	2.39	2.81	17.57%			
Ratios de rentabilidad	Rendimiento patrimonial	0.09	0.13	44.44%	1,667	0,344	No significativo
	Margen neto de utilidad	0.02	0.03	50.00%			

Fuente: Estados financieros

Elaborado por: Díaz y Melgarejo (2019).

Como $P > 0.05$ \longrightarrow No existe diferencia significativa

Interpretación: Según la tabla N° 13, se observa que al aplicar la prueba T Student no se muestra diferencia significativa en los ratios de gestión y rentabilidad, antes y después de implementar el sistema de información gerencial. Esto probablemente se deba a que el tiempo de evaluación entre periodos es muy corto ya que se tomaron los meses de enero – abril para cada año evaluado.

Respecto al año 2019 se observa que ha tenido un incremento positivo en la mejora de los indicadores de gestión comercial al implementar un sistema de información gerencial.

4.1.4.3. Comparación de las ventas 2018 – 2019

A continuación, se muestra las ventas pertenecientes al periodo de enero – abril de los años 2018 y 2019. Cabe resaltar que se hizo un consolidado de ventas de las 5 micro y pequeñas empresas pertenecientes al grupo Book Center.

Tabla 14

Comparación de las ventas del Grupo Book center, años 2018 - 2019

Periodo	2018	2019	Variación	%
	Sin sistema	Con sistema		
Enero - abril	4,751,907.25	5,676,088.57	924,181.32	19%
Total	4,751,907.25	5,676,088.57	924,181.32	19%

Fuente: Estados financieros

Elaborado por: Díaz y Melgarejo (2019).

Interpretación:

En la tabla N° 14 se muestra las ventas realizadas en los periodos 2018 – 2019 pertenecientes a los meses de enero – abril respectivamente. Para el año 2018 las ventas fueron de S/4,751,907.25 y para el año 2019 notamos que se incrementaron en un 19%, teniendo un total de 5,676,088.57. Cabe destacar que en ese lapso de periodo es donde el grupo Book Center más ventas tiene durante el año, debido a que inician las actividades escolares y universitarias.

Durante el año 2018 los dueños de las micro y pequeñas empresas dieron a conocer que los clientes que llegaban a sus locales eran demasiados, y la atención era muy lenta por diversos motivos, como por ejemplo el proceso de venta era lento, no se tenía información de stock de productos, donde los vendedores tenían que ir muchas veces al almacén a verificar si hay en stock los productos solicitados, esto ocasionaba que muchos clientes se fueran a comprar a otras competencias.

Factores que influenciaron en el incrementó de las ventas:

Para el periodo 2019 con la implementación de un sistema de información gerencial las ventas incrementaron en S/924,181.32, gracias a los siguientes factores:

- Velocidad del sistema: Muchas veces se llegaba a perder clientes por falta de rapidez en la atención de ventas, pues cuando se concentraba un número de clientes considerable, muchas veces los últimos que llegaban se retiraban de las instalaciones porque mucho tiempo tardaban en atenderlo, de cada 10 personas que ingresaban, 3 o 4 se retiraban, gracias a la velocidad del sistema de información gerencial que se implementó, se permitió atender los pedidos de una forma inmediata, ayudando a captar más pedidos por día, por lo cual se obtuvo más ingresos.

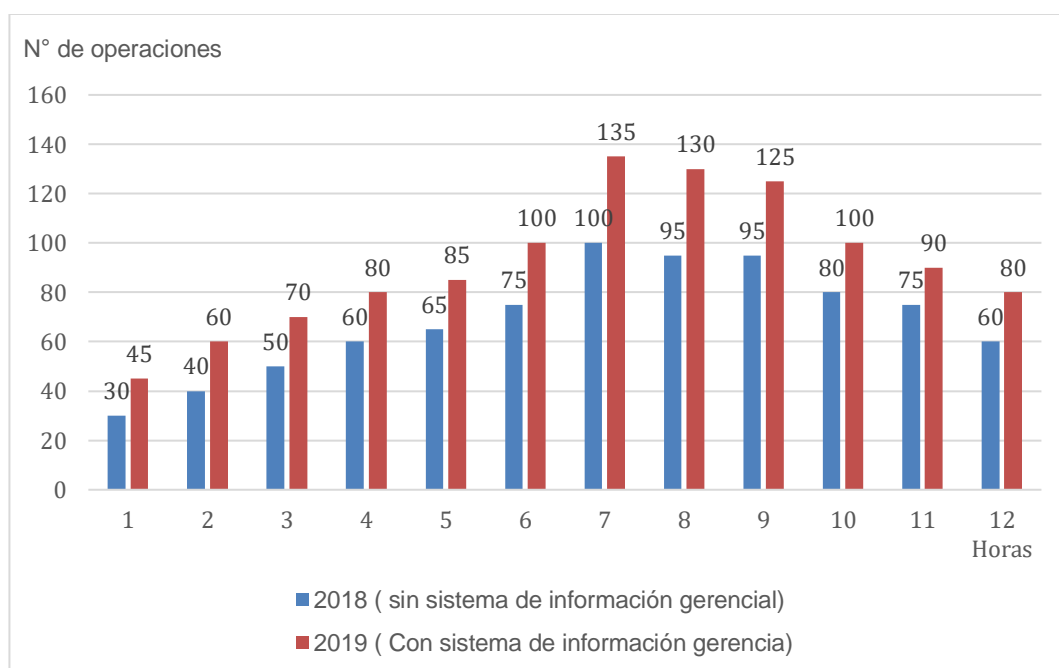


Figura 43: Resumen de operaciones aproximadas por día, año 2018 - 2019.

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Díaz y Melgarejo (2019).

- Stock de almacén en tiempo real: Antes de la implementación del sistema de información gerencial, los trabajadores de ventas, perdían tiempo yendo a verificar si había en stock algún producto en almacén, donde muchas veces no los encontraban, ya sea por buscar de forma apresurada o tener en desorden los productos en almacén, ocasionando

una mala gestión, a tal punto de decir a los usuarios que dicho producto se terminó. Ahora con la implementación del sistema de información gerencial, hay un panorama distinto, pues a medida que se hacen las ventas, el stock de almacén se va actualizando de forma inmediata, permitiendo que él vendedor pueda ofrecer los productos con total confianza; este factor ayudo a incrementar las ventas, ya que se vendía en su totalidad cada producto requerido por el usuario.

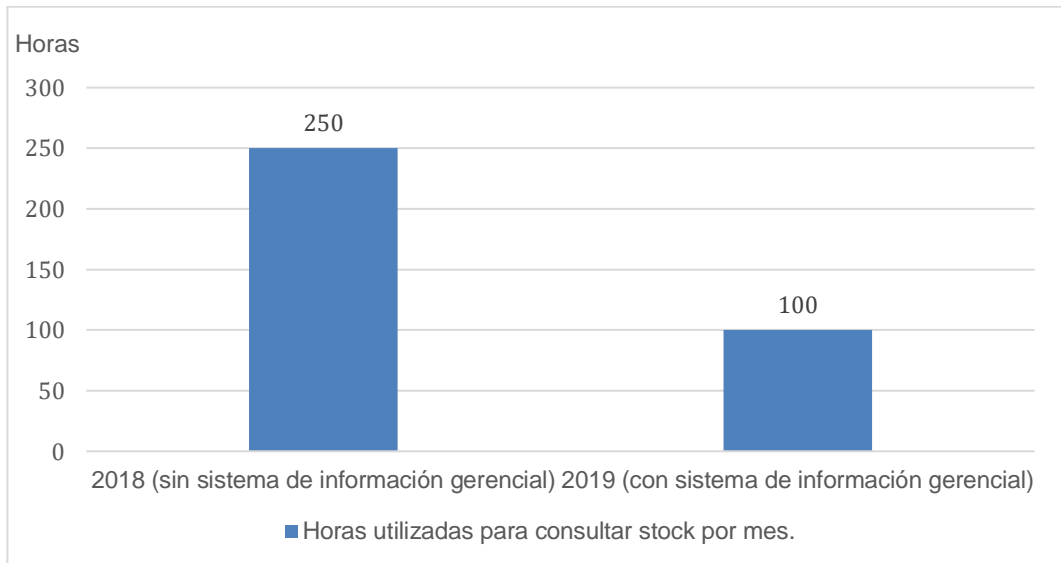


Figura 44: Resumen de horas utilizadas para consultar stock por mes, año 2018 - 2019.
Fuente: Elaboración propia
Elaborado por: Díaz y Melgarejo (2019).

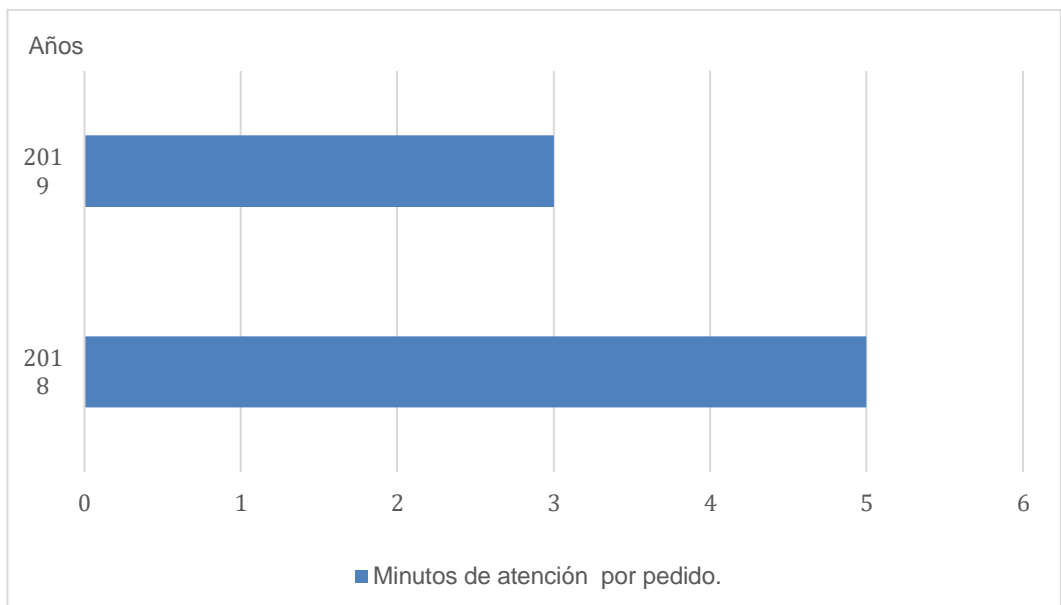


Figura 45: Resumen de tiempo promedio de atención, año 2018 - 2019.
Fuente: Elaboración propia
Elaborado por: Díaz y Melgarejo (2019).

- Abastecimiento de mercadería inmediata: Gracias a la implementación del sistema de información gerencial se puede ver en tiempo real los productos que están por agotarse, permitiendo al área de compras solicitar nueva mercadería de dichos productos, generando que las ventas no se estanquen por falta de productos. En el año 2018 por falta de un sistema, muchas veces se pasaban días o hasta semanas sin algunos productos en almacén, debido a la falta de información, esto ocasionaba también que usuarios opten en comprar en otras librerías, perdiendo así clientes.

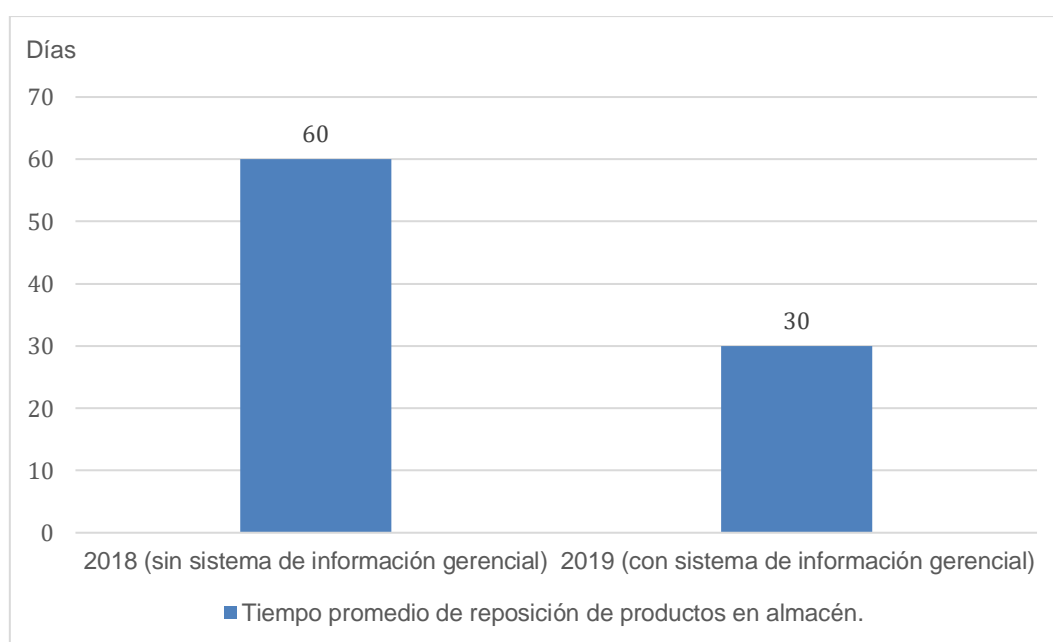


Figura 46: Resumen de tiempo de reposición de productos en almacén, año 2018 - 2019.
Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Díaz y Melgarejo (2019).

- Estrategias de ventas: Para el año 2019 con la implementación del sistema de información gerencial, se podía ver que productos son los que menos rotamiento tienen, pues gracias a estos reportes que emite el sistema, permite a la gerencia, crear estrategias para poder vender dichos productos, como crear promociones dándole así un mayor impulso de venta a los productos estancados, por ejemplo a todos los productos de muy poca rotación se presentan en promociones de 2x1, el segundo producto a mitad de precio o dar descuento en el precio del 50%, existen diversas estrategias que se emplea, dependiendo del producto con el que se cuenta.

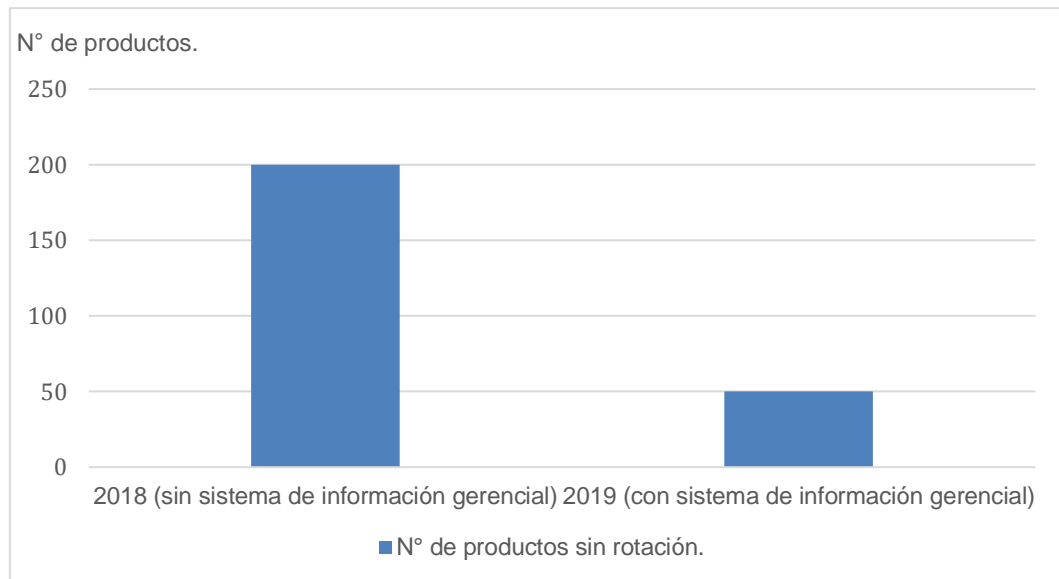


Figura 47: Resumen de productos sin rotación, año 2018 - 2019.

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Díaz y Melgarejo (2019).

4.2. Discusión de resultados:

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar el Impacto que tiene la implementación de un sistema de información gerencial en la gestión comercial de las micro y pequeñas empresas del grupo Book center. Estos resultados se obtuvieron después de haber aplicado las técnicas e instrumentos como encuesta, entrevista, y el análisis documental de la información que se obtuvo de los estados financieros de las 5 micro y pequeñas empresas del grupo Book Center, a través de ratios de gestión y rentabilidad para el periodo de enero- abril del año 2018 y 2019.

Riscos y arias (2016) en su tesis titulada “Análisis de impacto organizacional en el proceso de implementación de los sistemas de información ERP”, concluyeron que el mayor impacto positivo se refleja en la dimensión de organización y en las dimensiones económica y tecnología generaron impacto negativo.

Estamos de acuerdo con los resultados de la investigación de Risco y Arias en la dimensión de organización, ya que de acuerdo a los resultados encontrados en la investigación se observa que las micro y pequeñas empresas del grupo Book Center no tenían documentos de gestión como

un organigrama, el MOF, flujogramas, además tenían una base de datos muy deficiente en lo que refiere a sus ventas, compras, stock de almacén, cuentas por cobrar y pagar; también se realizó una encuesta con el objetivo de medir el conocimiento que tienen los trabajadores del grupo Book Center en relación a la importancia de un sistema de información gerencial, obteniendo resultados deficientes. Después de implementar un diseño organizacional se obtuvieron cambios positivos en la mejora de los procesos internos, ya que si tenemos trabajadores identificados con la empresa, los cuales tienen en claro cuál es su misión, visión, valores, organigrama y ponen en práctica el MOF; podrán realizar un buen planteamiento de objetivos para su área, estas herramientas ayudaron a la creación del sistema basándose en las necesidades que tienen las empresas. Y estamos en desacuerdo con los resultados encontrados por Riscos y Arias en las dimensiones de economía y tecnología, ya que gracias a la implementación del sistema se obtuvieron mayores ventas y se tenía una base de datos actualizada, gracias a la rapidez en emitir los reportes en el sistema, esto ayudó a tener una mejor economía y a tomar buenas decisiones, la tecnología es un factor vital para hacer funcionar el sistema, sin tecnología no sería posible la implementación del sistema de información gerencial.

Cosavalente (2015) en su trabajo de investigación titulado “Diseño de un sistema de información gerencial y su incidencia en la gestión de la empresa ferretería Barrenechea S.R.L de la ciudad de Pacasmayo”, concluyó que se logró permitir obtener una información oportuna y confiable para la toma de decisiones de la empresa, además se determinó mayor eficiencia en los procesos

Estamos de acuerdo con Cosavalente, ya que en el análisis de los flujogramas antes de la implementación del sistema se puede ver que las áreas no se encontraban ordenadas con las funciones que debían realizar y no contaban con material que ayude a que los procesos internos sean más eficientes, además al no haber un manual de organización y funciones, los trabajadores desconocían la existencia de un documento formal donde se detallan las funciones de cada uno y un flujograma de procesos donde

puedan saber qué áreas están involucradas con cada proceso interno de la empresa. Luego de diseñar todos estos elementos y adicionalmente el sistema de automatización de oficinas para el sistema de información gerencial, se obtuvieron cambios significativos ya que cada trabajador pudo relacionarse con sus actividades en cada área correspondiente, y con la ayuda de los flujogramas se pudo diseñar el sistema para las áreas mencionadas basándose en todas las operaciones que necesita cada área, esto ayudo a tener todas las operaciones registradas consecutivamente con la finalidad de poder emitir información oportuna para que cada área pueda ejercer sus funciones de forma eficiente, sin retraso alguno ya que todas las áreas están relacionadas. El área de contabilidad para ejercer sus funciones necesita reportes de las compras y ventas para así siempre estar al día en sus registros contables.

Reyes y Salinas (2015) en su trabajo de investigación titulado “Implementación de un sistema de información contable y su influencia en la gestión de la contabilidad en la empresa de Transportes Turismo Días S.A. Año 2015”, concluyó que la implementación y aplicación de un determinado sistema de información contable ayuda de forma significativa a la gestión contable, ya que contribuye con la obtención de información contable, financiera y administrativa en forma oportuna y en tiempo real, lo que le permite tomar decisiones oportunas a la alta gerencia

Estamos de acuerdo con Reyes y Salinas ya que después de la implementación del sistema de información gerencial, las micro y pequeñas empresas del grupo Book Center lograron ver cambios significativos ya que ayudo a tener información actualizada de sus operaciones, pues ahora en el mismo sistema se enlazan las áreas de ventas, compras, almacén, administración y contabilidad, lo cual les permite por ejemplo ver el stock de productos en almacén, acelerar sus ventas, saber en tiempo real sus cuentas por cobrar y pagar, haciendo que los dueños puedan tomar decisiones estratégicas ante cualquier problema. También se hizo una encuesta pos test donde se obtuvo un resultado favorable, validándolo con la prueba Chi cuadrado, se tuvo una significación de 0,025, dando así validación a la encuesta, donde los trabajadores lograron diferenciar la importancia de un sistema ya que este les ayudo en sus rendimientos.

Soles (2015) en su trabajo de investigación titulado “Diseño e implementación de un sistema de control interno y su influencia en la rentabilidad de la empresa de Negocios e Inversiones integrales del Perú E.I.R.L en el distrito de Trujillo, periodo 2012”, concluyó que dicha implementación de un sistema de control interno en la empresa la volvería más rentable a la empresa.

Estamos de acuerdo con Soles, ya que después de la implementación del sistema en el grupo Book Center, las ventas se incrementaron en un 19% (tabla N° 14) gracias a la eficiencia del sistema, ya que ayudo a optimizar las operaciones, dando también como resultado tener un mayor incremento de pedidos (tabla N° 10), y a la vez tener más clientes. En relación al análisis de rentabilidad hubo una mejora en el margen neto de utilidad, aumentando de 1.59% a 3.25% en el 2019; y en el rendimiento patrimonial paso de 8.64% a 12.99% en el 2019, este cambio fue producto del incremento en las ventas, haciendo al grupo Book Center más rentable. El sistema de información gerencial ayudo a emitir reportes de información valiosa, que permitía a los gerentes planear estrategias adecuadas para poder incrementar sus ventas, de esta forma ya no habría retrasos en proyectos u operaciones que decidan realizar los micro y pequeños empresarios, gracias a la mejor rentabilidad de la empresa.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

1. Se logró identificar y analizar la estructura del sistema antiguo de las micro y pequeñas empresas del grupo Book Center, además de ver los procesos de las diferentes áreas para identificar su funcionamiento y realizar el análisis, se observó que el sistema antiguo era muy deficiente por carecer de organigramas, flujogramas, MOF y SAO; luego se determinó los puntos críticos para luego seguir al proceso de operaciones de cada área, se creó flujogramas y se hizo conocer a los trabajadores el MOF de la empresa, para cada área, de esa manera se facilitó la realización de las operaciones y sus funciones.
2. Se logró analizar los procesos de las áreas de compras, ventas, almacén, contabilidad y administración; para así poder diseñar el nuevo sistema de información gerencial de la mano de los trabajadores, se tuvo éxito ya que nos proporcionaron además de sus operaciones, saber cuáles eran sus necesidades o requerimientos para poder llevar a cabo un diseño integral del sistema que abarque información de todas las áreas.
3. Se logró eficientemente la implementación del sistema de información gerencial para cada micro y pequeña empresa con información oportuna para la toma de decisiones de manera que permita el logro de los objetivos de la empresa, se realizó de la mano de los jefes de área, para no minimizar ningún requerimiento que se necesite en el sistema y que todas sus operaciones estén inmersas en el sistema y obtener una información oportuna y veraz.
4. Se logró determinar el impacto en la gestión comercial de las micro y pequeñas empresas a través de encuestas a los trabajadores del grupo en un antes y después de la implementación, donde los trabajadores lograron ver la importancia de tener un sistema de información, ya que ayuda a optimizar las operaciones diarias, también se determinó el impacto en la aplicación de ratios de gestión y rentabilidad, obteniendo resultados positivos, pero que al validar su significancia a través de la prueba T, donde $P=0.104$ para los ratios de gestión y para rentabilidad fue $P=0.344$, se obtuvieron resultados no significativos, esto probablemente fue por el periodo corto de evaluación, que fueron de enero-abril de los años 2018 y 2019.

Recomendaciones

1. Con los resultados que se obtuvo en la presente investigación, se llega a observar que la implementación de un sistema de información gerencial, tuvo un impacto positivo en las micro y pequeñas empresas del grupo Book Center, por lo cual recomendamos a todas las MYPE, que tomen la iniciativa de implementar un sistema de información gerencial, así como lo hizo el grupo Book Center, ya que ayudará a los gerentes a tomar buenas decisiones, contribuyendo a la mejora de la gestión comercial.
2. Se recomienda a las micro y pequeñas empresas que el punto de partida para poder diseñar un sistema de información gerencial y este sea eficiente, es que este cuente con un MOF, flujogramas, para que lograr trabajadores puedan desempeñarse de manera eficiente en las actividades encomendadas dentro de la organización.
3. Los gerentes de cada micro y pequeña empresa deben considerar cual es el diseño del sistema de información gerencial, y ver qué es lo que contiene el nuevo sistema, para que así no dejen escapar ninguna información valiosa para la toma de decisiones.
4. Recomendar capacitar a todo el personal en el nuevo sistema de información gerencial, que agilizará las operaciones a fin de tener una atención rápida al público, dándole mayor satisfacción. Obteniendo una mejor gestión comercial, repercutiendo en la rentabilidad.
5. Se recomienda tomar como prioridad el sistema, ya que con nuestra investigación quedó demostrado la mejora de la gestión comercial en las ventas, compras, almacén, cuentas por cobrar y pagar; fortaleciendo la relación con nuestros clientes y proveedores. Adicionalmente se recomienda evaluar nuevamente a las micro y pequeñas empresas, pero tomando un periodo más largo de evaluación que puede ser de uno a dos años, ya que es así donde se podrá medir mejor el impacto del sistema.

Referencias Bibliográficas

Libros

Domínguez, L. (2012) *Análisis de sistemas de información*. (1ª ed.) México.

Hernández, F y Baptista, P. (2010) *Metodología de Investigación*. (5ª ed.) México, Mc Graw – Hill.

Laudon, K y Laudon, J. (2012) *Sistemas de información gerencial*. (10ª ed) México.

McLeod, R. (2000) *Sistema de información gerencial*. (7ª ed.) México.

Morales, C (2005) *Evalué la gestión de su empresa*. Bogotá, Colombia. Edit, Panamericana.

Riascos, E y Arias, C. (2016) *Análisis del impacto organizacional en el proceso de implementación de los Sistemas de Información ERP*. (Vol. 12) Colombia.

Senn, J. (2000) *Análisis y Diseño de Sistema de Información*. (2ª ed). México. Mc Graw Hill.

Stair, R y Reynolds, G. (2010) *Principios de sistemas de información*. (10ª ed). España. Cengage Learning.

Tesis:

Acuña (2018). *Sistema de información gerencial en la estrategia competitiva de la Agencia de Transporte Turismo Armonía – Huánuco 2017*. Universidad de Huánuco. Huánuco, Perú. Recuperado el 22 de enero del 2019:
http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/897/T047_73797568T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Barqueo y Sánchez (2014). *Propuesta de Diseño de un Sistema de Información para servicio de trabajo social del Hospital San Vicente de Paul*. Costa Rica. Recuperado el 24 de enero del 2019:
http://biblioteca.icap.ac.cr/BLIVI/TESIS/2014/barquero_palma_raquel_sa_2014.pdf

- Cosavalente (2015). *Diseño de un sistema de información gerencial y su incidencia en la gestión de la empresa ferretería Barrenechea S.R.L de la ciudad de Pacasmayo en el periodo 2014*. Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado el 25 de enero del 2019:
http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1983/cosavalentemiranda_eduar.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ordaya (2015). *Implementación de un sistema de información para una mype comercial con componentes de libros y facturación electrónica*. Perú. Recuperado el 28 de enero del 2019:
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/6852>
- Rutti (2017) *Sistema de información gerencial y proceso administrativo de las pymes servicio de rehabilitación, Distrito Bella Vista – Callao año 2017*. Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú. Recuperado el 14 de febrero del 2019:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3439/Rutti_OYD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Solis (2017). *El sistema de información gerencial y su influencia en la calidad de servicio a los usuarios de la contraloría General de la Republica- Jesús María 2014-2015*. Universidad Cesar Vallejo. Trujillo, Perú. Recuperado el 05 de marzo del 2019:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3439/Rutti_OYD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ticahuanca (2017) *Sistema de gestión comercial aplicando ERP para grupo Perusis S.A.C*. Universidad Nacional del Altiplano – Puno. Perú. Recuperado el 08 de febrero del 2019:
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5628/Ticahuanca_Centeno_Erikson_Santiago.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zanabria (2018) *Implementación de un modelo estratégico y su influencia en la gestión comercial de la empresa Repuestos Miguelitos S.A.C.* Universidad Privada del Norte. Trujillo, Perú. Recuperado el 10 de marzo del 2019:
<http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/13491>



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y
FUNCIONES**

(MOF)

CARGO: GERENTE GENERAL

1. Línea de autoridad:

1.1. Dependencia directa:

- Directorio

1.2. Supervisión directa:

- Secretaria
- Asesor Financiero
- Contador
- Jefe de Compras
- Administrador Tienda principal
- Administrador sucursal
- Vendedor
- Cajero

2. Función general:

Planificar, organizar, dirigir y controlar a las unidades de Administración, Comercialización, Compras, Contabilidad y Marketing, Almacén y Despacho proponiendo estrategias, políticas y procedimientos apropiados para la adecuada gestión de la empresa.

3. Funciones específicas:

- Planificar la gestión de la empresa en el corto, mediano y largo plazo.
- Orientar su gestión al logro de los objetivos de la empresa.
- Dirigir la gestión administrativa y operativa de la empresa.
- Aprobar los documentos normativos y organizacionales.
- Asegurar que los colaboradores y clientes reciban servicios que satisfagan sus requerimientos y expectativas.
- Supervisar el estricto cumplimiento de las obligaciones tributarias y laborales de la empresa.
- Negociar y celebrar contratos de compraventa de acciones, y demás valores mobiliarios.
- Ejercer la representación legal de la empresa.

CARGO: SECRETARIA

1. Línea de autoridad:

1.1. Dependencia directa:

- Gerente General

1.2. Supervisión directa:

- Ninguna

2. Función general:

Efectuar labores de apoyo a la Gerencia en temas administrativos, financieros y con proveedores.

3. Funciones específicas:

- Organizar los archivos y registros; tales como correspondencia, informes y documentación que se remita a la Gerencia.
- Canalizar en forma expedita toda la documentación que llega para la firma de la Gerencia, remitiéndolo a las diferentes unidades orgánicas que corresponda para la oportuna atención.
- Redactar documentos tales como cartas, informes y otros que señale la Gerencia.
- Revisar, preparar y presentar a la Gerencia, toda la documentación de su competencia para su firma, brindándole la información que le solicite.
- Coordinar todo lo necesario para los viajes de la Gerencia.
- Revisar, agendar, coordinar y comunicar a las respectivas unidades orgánicas sobre los documentos que cuenten con plazos de atención.
- Programar en coordinación con la Gerencia el pago de facturas y letras de proveedores previa revisión de la factura correspondiente.
- Revisar las ventas diarias de la sucursal principal por medio del reporte del sistema.
- Realizar gestiones en bancos previa conformidad de la Gerencia.
- Otras funciones que determine su jefe inmediato.

CARGO: CONTADOR

1. Línea de autoridad:

1.1. Dependencia directa:

- Gerente General

1.2. Supervisión directa:

- Ninguno

2. Función general:

Responsable de la planificación, organización, coordinación y ejecución de todas las actividades relacionadas con el área contable, con el objetivo de mantener la información contable y financiera actualizada.

3. Funciones específicas:

- Prestar asesoramiento y absolver consultas de la Gerencia y Jefe de Administración sobre asuntos contables y tributarios.
- Gestionar y efectuar el análisis e interpretación de los Estados Financieros para la toma de decisiones de la Gerencia.
- Establecer e implementar los procedimientos contables, tributarios a aplicar a las diversas operaciones de la empresa de acuerdo a la normatividad vigente.
- Elaborar los Estados Financieros, notas y anexos de balance requerido.
- Supervisar y controlar la presentación de la información financiera dentro de los plazos establecidos por los entes supervisores y de control.
- Mantener un adecuado clima laboral en la unidad orgánica bajo su mando con la finalidad de aumentar la productividad y la retención del talento humano.
- Otras funciones que le asigne su jefe inmediato

CARGO: ASESOR FINANCIERO

1. LÍNEA DE AUTORIDAD:

1.1. Dependencia directa:

- Gerente General

1.2. Supervisión directa:

- Ninguna

2. Función general:

Efectuar y velar por los recursos financieros de la empresa para así tener una rentabilidad adecuada.

3. Funciones específicas:

- Ayudar gestionar los ingresos de manera más eficaz a través de la planificación.
- Trabajar junto con contabilidad para entender la cantidad de dinero que se necesitará para el pago de impuestos, gastos mensuales y ahorros.
- Proveer la seguridad financiera de la empresa.
- Informar al gerente general sobre el rendimiento económico y financiero de la empresa.
- Mantener un adecuado clima laboral en la unidad orgánica bajo su mando con la finalidad de aumentar la productividad y la retención del talento humano.
- Apoyar y asesorar a la Jefatura de Administración en temas de compensaciones y pago de beneficios.
- Otras funciones que le asigne su jefe inmediato.

CARGO: ADMINISTRADOR DE TIENDA PRINCIPAL

1. Línea de autoridad:

1.1. Dependencia directa:

- Gerente General

1.2. Supervisión directa:

- Administrador Sucursal
- Vendedor
- Cajero

2. Función general:

Gestionar la adecuada y oportuna operatividad de la tienda principal, cumpliendo los planes de negocio establecidos. Coordinando con las diversas unidades a fin de lograr tal fin.

3. Funciones específicas:

- Asegurar que el personal de caja cuente con el dinero para su atención diaria.
- Responsable de mantener en la bóveda de la tienda principal efectivo para asegurar una adecuada atención en caja.
- Programar la salida de la unidad de móvil a reparto de mercadería.
- Supervisar y controlar la mercadería que sale de almacén a reparto.
- Revisar mercadería que proviene tanto de almacén principal como de proveedores directos a fin de certificar su correcta entrega.
- Asegurar el stock en la tienda reportando faltantes a Compras o solicitándolo a otras sucursales con la finalidad de atender al cliente.
- Autorizar la entrega de caja chica, dando conformidad a los comprobantes.
- Mantener un adecuado clima laboral en la unidad orgánica bajo su mando con la finalidad de aumentar la productividad y la retención del talento humano.
- Administrar eficientemente los recursos asignados a su cargo, salvaguardando los intereses de la empresa.
- Otras funciones que le asigne su jefe inmediato.

CARGO: JEFE DE COMPRAS

1. Línea de autoridad:

1.1. Dependencia directa:

- Gerencia General

1.2. Supervisión directa:

- Ninguna

2. Función general:

Planificar, Organizar, Dirigir y Controlar el proceso integral de abastecimiento de bienes que comprende la ejecución eficiente de los procesos de compra de bienes.

3. Funciones específicas:

- Planificar adecuadamente el abastecimiento de todos los productos a la sucursal principal a fin que se asegure la dotación a las demás sucursales.
- Actualizar los costos de la mercadería a través de la evaluación de costos de compra y tomando en cuenta la competencia.
- Realizar el ingreso al sistema informático de las facturas de compra y el stock en los almacenes.
- Coordinar el stock en almacén general a fin de gestionar la compra de nueva mercadería evitando dejar de atender al cliente.
- Identificar la mercadería de mayor y menor rotación a fin de proceder a gestionar su venta de manera eficiente.
- Determinar los precios de venta en coordinación con la Gerencia para los vendedores corporativos y de campo.
- Realizar la asignación de los pedidos realizados por las diversas sucursales.
- Realizar supervisión y orientación en las labores del personal a su cargo.
- Elaborar las órdenes de compra, tomando en cuenta lo requerido por las sucursales.

CARGO: ADMINISTRADOR DE SUCURSAL

1. Línea de autoridad:

1.1. Dependencia directa:

- Administrador tienda principal

1.2. Supervisión directa:

- Vendedor de Tienda
- Cajero

2. Función general:

Gestionar las operaciones que se lleven a cabo en la sucursal a su cargo, según los planes de negocio establecidos en cumplimiento de los objetivos de la empresa.

3. Funciones específicas:

- Asegurar que el personal de caja cuente con el dinero para su atención diaria.
- Hacer seguimiento a la mercadería que sale de almacén a reparto a su sucursal.
- Coordinar con almacén principal para que el abastecimiento de los pedidos realizados sea oportuno.
- Revisar mercadería que proviene de almacén principal a fin de certificar su correcta entrega.
- Asegurar que los vendedores cuenten con mercadería a su alcance a fin de realizar una óptima atención.
- Prestar atención al cliente en situaciones de quejas o reclamos o alguna necesidad que tuviera.
- Asegurar el stock en la sucursal reportando faltantes a Compras o solicitándolo a otras sucursales con la finalidad de atender al cliente.
- Incrementar la rentabilidad de la tienda, a través de una adecuada gestión de inventarios.
- Incentivar la venta de los productos de la sucursal, con la finalidad de cumplir con las metas establecidas.

CARGO: VENDEDOR DE TIENDA

1. Línea de autoridad:

1.1. Dependencia directa:

- Administrador de Sucursal

1.2. Supervisión directa:

- Ninguna

2. Función general:

Atender con calidad al cliente y asegurar la venta a través de las diversas alternativas de productos.

3. Funciones específicas:

- Atender al cliente con excelencia y calidad, buscando satisfacer sus necesidades.
- Persuadir al cliente a fin de que adquiera los productos de la sucursal, ofreciendo alternativas de venta.
- Mantener ordenado su espacio de trabajo.
- Mantener abastecido el área de ventas.
- Promover la venta de artículos con mayor margen y menor rotación en coordinación con el Administrador de Sucursal.
- Tomar conocimiento o consultar los productos en stock en tienda o almacén a fin de brindar información certera.
- Ingresar en el sistema los productos vendidos y consultar que comprobante desea el cliente.
- Realizar la búsqueda de la mercadería vendida y alcanzársela al cajero a fin de que sea despachado adecuadamente.
- Acompañar la venta hasta la entrega del producto por parte del cajero.
- Administrar eficientemente los recursos asignados a su cargo, salvaguardando los intereses de la empresa.
- Otras funciones que le asigne su jefe inmediato.

CARGO: CAJERO

1. LÍNEA DE AUTORIDAD:

1.1. Dependencia directa:

- Administrador de Sucursal

1.2. Supervisión directa:

- Ninguna

2. FUNCIÓN GENERAL:

Atender a los clientes brindando un servicio de calidad y atención personalizada.

3. FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- Asegurar que el efectivo del día sea necesario para iniciar operaciones.
- Emitir el comprobante requerido por el cliente.
- Verificar mercadería, empaquetarla y despachar al cliente.
- Realizar el cobro por la mercadería vendida.
- Asegurar el abastecimiento de bolsas de despacho y contómetros para las ticketeras.
- Realizar la venta directa en caso de productos que se encuentren a su alcance.
- Realizar el pago de proveedores en efectivo ingresando en el sistema el debido sustento.
- Realizar el cuadro de caja mediante el conteo de efectivo y el detalle de egresos como recibos, boletas, facturas, vales de movilidad, vales de alimentos, adelantos de sueldo, etc.
- Responsable de la entrega de facturas y/o boletas diariamente al encargado de Contabilidad para su registro.
- Entregar al encargado de la tienda el reporte del sistema y el efectivo de la venta del día.
- Custodiar y arquear los valorados asignados según las disposiciones establecidas.
- Reportar diferencias en el cuadro de efectivo solicitando el arqueo a su jefe inmediato, declarando sobrantes y faltantes según corresponda.

Anexo N° 2: Estado de Situación Financiera y Estado de Resultados consolidados, año 2018.

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

Al 30 de Abril del 2018

(Expresado en Nuevos Soles)

ACTIVO		PASIVO Y PATRIMONIO	
ACTIVO CORRIENTE		PASIVO CORRIENTE	
Efectivo y Equivalentes de Efectivo	203,942.10	Cuentas por Pagar Comerciales - Terceros	1,436,544.42
Cuentas por Cobrar Comerciales - Terceros	259,392.00	Cuentas por pagar Comerciales - Relacionados	8000
Cuentas por cobrar comerciales - Relacionados	8,000.00	Obligaciones Financieras	1,678,866.70
Cuentas por cobrar al personal, a los accionistas	325,290.98	Cuentas por pagar diversas	164,615.19
Cuentas por cobrar diversas - terceros	238,373.62	TOTAL PASIVO CORRIENTE	3,288,026.31
Mercaderías	1,681,850.80	PASIVO NO CORRIENTE	
Activo Diferido	156,459.22	Obligaciones Financieras	1,344,181.98
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	2,873,308.72	TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	1,344,181.98
ACTIVO NO CORRIENTE		TOTAL PASIVO	
Inmuebles, Maquinaria y Equipo	3,933,413.50	4,632,208.29	
Depreciación, amortización y agot. acumulado	-1,298,937.45	PATRIMONIO NETO	
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	2,634,476.05	Capital	349,311.00
TOTAL ACTIVO	5,507,784.77	Reservas	42,764.12
		Resultados Acumulados	407,855.73
		Determinación del resultado del ejercicio	75,645.63
		TOTAL PATRIMONIO NETO	875,576.48
		TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO	5,507,784.77

ESTADO DE RESULTADOS (Por Función)

Al 30 de Abril del 2018

(Expresado en Nuevos Soles)

Ventas Netas (Ingresos Operacionales)	4,751,907.25
Otros Ingresos Operacionales	
Total de Ingresos Brutos	4,751,907.25
Costo de Ventas (Operacionales)	-4,014,593.31
Otros Costos Operacionales	
Utilidad Bruta	737,313.94
GASTOS OPERACIONALES:	
Gastos de Ventas	-395,367.09
Gastos de Administración	-173,964.30
Ganancia (Pérdida) por venta de activos	-32,027.61
Otros Ingresos	31,929.43
Utilidad Operativa	167,884.37
OTROS INGRESOS Y GASTOS	
Ingresos Financieros	6,826.89
Gastos Financieros	-86,263.84
RESULTADO ANTES DE I.R. Y PARTICIPACIONE	88,447.42
Impuesto a la Renta	-12,801.79
UTILID.(PÉRD.)NETA DE ACTIV.CONTINUAS	75,645.63
Ingreso(Gasto) Neto de Operac.Discont.	
UTILIDAD (PERDIDA) NETA DEL EJERCICIO	75,645.63

Anexo N° 3: Estado de Situación Financiera y Estado de Resultados consolidados, año 2019.

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

Al 30 de Abril del 2019

(Expresado en Nuevos Soles)

ACTIVO		PASIVO Y PATRIMONIO	
ACTIVO CORRIENTE		PASIVO CORRIENTE	
Efectivo y Equivalentes de Efectivo	156,741.36	Cuentas por Pagar Comerciales - Terceros	1,132,349.34
Cuentas por Cobrar Comerciales - Terceros	280,948.79	Cuentas por pagar Comerciales - Relacionadas	8000
Cuentas por cobrar comerciales - Relacionados	8,000.00	Obligaciones Financieras	1,043,003.47
Cuentas por cobrar al personal, a los accionistas	329,649.75	Cuentas por pagar diversas	119,567.24
Mercaderías	1,675,731.58	TOTAL PASIVO CORRIENTE	2,302,920.05
Activo Diferido	330,911.18	PASIVO NO CORRIENTE	
		Obligaciones Financieras	1,654,993.17
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	2,781,982.66	TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	1,654,993.17
ACTIVO NO CORRIENTE		TOTAL PASIVO	3,957,913.22
		PATRIMONIO NETO	
Inmuebles, Maquinaria y Equipo	4,010,480.33	Capital	409,311.00
Intangibles	19000	Reservas	56,550.38
Depreciación, amortización y agot. acumulado	-1,433,362.33	Resultados Acumulados	769,830.20
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	2,596,118.00	Determinación del resultado del ejercicio	184,495.86
		TOTAL PATRIMONIO NETO	1,420,187.44
TOTAL ACTIVO	5,378,100.66	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO	5,378,100.66

ESTADO DE RESULTADOS (Por Función)

Al 30 de Abril del 2019

(Expresado en Nuevos Soles)

Ventas Netas (Ingresos Operacionales)	5,676,088.57
Otros Ingresos Operacionales	
Total de Ingresos Brutos	5,676,088.57
Costo de Ventas (Operacionales)	-4,705,281.93
Otros Costos Operacionales	
Utilidad Bruta	970,806.64
GASTOS OPERACIONALES:	
Gastos de Ventas	-434,929.14
Gastos de Administración	-201,502.73
Utilidad Operativa	334,374.77
OTROS INGRESOS Y GASTOS	
Ingresos Financieros	1,362.91
Otros ingresos	14,938.57
Gastos Financieros	-133,587.71
Otros egresos	-7,316.16
RESULTADO ANTES DE I.R. Y PARTICIPACIONE	209,772.38
Impuesto a la Renta	-25,276.52
UTILID.(PÉRD.)NETA DE ACTIV.CONTINUAS	184,495.86
Ingreso(Gasto) Neto de Operac.Discont.	
UTILIDAD (PERDIDA) NETA DEL EJERCICIO	184,495.86

Anexo N° 4: Estados financieros de las 5 micro y pequeñas empresas del grupo Book Center, año 2018

GRUPO EMPRESARIAL ALFER SAC
COMERC. PAPELERIA Y UTILES DE ESCRITORIO
N.I.T.: 20477152962

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA Al 30 de Abril del 2018 (Expresado en Nuevos Soles)

ACTIVO		PASIVO Y PATRIMONIO	
ACTIVO CORRIENTE		PASIVO CORRIENTE	
Efectivo y Equivalentes de Efectivo	71048.29	Cuentas por Pagar Comerciales - Terceros	550,926.82
Cuentas por Cobrar Comerciales - Terceros	111,544.64	Obligaciones Financieras	1,150,431.25
Cuentas por cobrar comerciales - Relacionados	8,000.00	Cuentas por pagar diversas	40,691.66
Cuentas por cobrar al personal, a los accionistas	137,672.10	TOTAL PASIVO CORRIENTE	1,742,049.73
Cuentas por cobrar diversas-terceros	238373.62		
Mercaderías	590,756.10	PASIVO NO CORRIENTE	
Activo Diferido	24,140.75	Obligaciones Financieras	1,284,972.96
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	1,181,535.50	TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	1,284,972.96
ACTIVO NO CORRIENTE		TOTAL PASIVO	3,027,022.69
Inmuebles, Maquinaria y Equipo	3,727,358.22	PATRIMONIO NETO	
Depreciacion, amortizacion y agot. acumulado	-1,250,410.15	Capital	250,000.00
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	2,476,948.07	Reservas	36,820.34
		Resultados Acumulados	283,961.96
TOTAL ACTIVO	3,658,483.57	Determinacion del resultado del ejercicio	60,678.58
		TOTAL PATRIMONIO NETO	631,460.88
		TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO	3,658,483.57

ESTADO DE RESULTADOS (Por Función) Al 30 de Abril del 2018 (Expresado en Nuevos Soles)

Ventas Netas (Ingresos Operacionales)	2,127,867.19
Otros Ingresos Operacionales	
Total de Ingresos Brutos	2,127,867.19
Costo de Ventas (Operacionales)	-1,759,514.30
Otros Costos Operacionales	
Utilidad Bruta	368,352.89
GASTOS OPERACIONALES:	
Gastos de Ventas	-159,807.82
Gastos de Administración	-85,307.06
Ganancia (Pérdida) por Venta de Activos	-32,027.61
Otros Ingresos	31,929.43
Utilidad Operativa	123,139.83
OTROS INGRESOS Y GASTOS	
Ingresos Financieros	5,117.98
Gastos Financieros	-59,614.44
Partic.en Result.de Partes Relac.	
Gananc.(Pérd.) por Instrum.Financ.Deriv.	
RESULTADO ANTES DE I.R. Y PARTICIPACIONE	68,643.37
Impuesto a la Renta	7,964.79
UTILID.(PÉRD.)NETA DE ACTIV.CONTINUAS	60,678.58
Ingreso(Gasto) Neto de Operac.Discont.	
UTILIDAD (PERDIDA) NETA DEL EJERCICIO	60,678.58

ALSA DISTRIBUIDORA SAC
 PAPELERIA Y UTILES DE ESCRITORIO
 N.I.T.: 20481500398

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
 Al 30 de Abril del 2018
 (Expresado en Nuevos Soles)

ACTIVO		PASIVO Y PATRIMONIO	
ACTIVO CORRIENTE		PASIVO CORRIENTE	
Efectivo y Equivalentes de Efectivo	76333.75	Cuentas por Pagar Comerciales - Terceros	337,841.77
Cuentas por Cobrar Comerciales - Terceros	144,179.51	Obligaciones Financieras	207,478.71
Cuentas por cobrar al personal, a los accionistas	28,700.23	Cuentas por pagar diversas	10,332.63
Mercaderias	288,806.53	TOTAL PASIVO CORRIENTE	555,653.11
Activo Diferido	91,584.61	PASIVO NO CORRIENTE	
		Obligaciones Financieras	0.00
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	629,604.63	TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	0.00
		TOTAL PASIVO	555,653.11
ACTIVO NO CORRIENTE		PATRIMONIO NETO	
Inmuebles, Maquinaria y Equipo	28,567.68	Capital	14,311.00
Depreciacion, amortizacion y agot. acumulado	-3,774.80	Reservas	2,843.20
		Resultados Acumulados	73,541.36
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	24,792.88	Determinacion del resultado del ejercicio	8,048.84
		TOTAL PATRIMONIO NETO	98,744.40
TOTAL ACTIVO	654,397.51	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO	654,397.51

ESTADO DE RESULTADOS (Por Función)
 Al 30 de Abril del 2018
 (Expresado en Nuevos Soles)

Ventas Netas (Ingresos Operacionales)	1,063,574.79
Total de Ingresos Brutos	1,063,574.79
Costo de Ventas (Operacionales)	-905,912.15
Utilidad Bruta	157,662.64
GASTOS OPERACIONALES:	
Gastos de Ventas	-111,658.09
Gastos de Administración	-30,148.95
Utilidad Operativa	15,855.60
OTROS INGRESOS Y GASTOS	
Ingresos Financieros	497.37
Gastos Financieros	-7,410.13
RESULTADO ANTES DE I.R. Y PARTICIPACIONE	8,942.84
Impuesto a la Renta	-894.00
UTILIDAD (PERD.) NETA DE ACTIV.CONTINUAS	8,048.84
UTILIDAD (PERD.) NETA DEL EJERCICIO	8,048.84

LIBRERIA BAZAR VILSA E.I.R.L.
 COMERC. PAPELERIA Y UTILES DE ESCRITORIO
 N.I.T.: 20559679381

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
Al 30 de Abril del 2018
 (Expresado en Nuevos Soles)

ACTIVO		PASIVO Y PATRIMONIO	
ACTIVO CORRIENTE		PASIVO CORRIENTE	
Efectivo y Equivalentes de Efectivo	17,367.62	Cuentas por Pagar Comerciales - Terceros	137,461.75
Cuentas por cobrar al personal, a los accionistas	39,905.60	Cuentas por pagar diversas	40,912.14
Mercaderías	68,730.14		
Activo Diferido	3,123.69	TOTAL PASIVO CORRIENTE	178,373.89
		PASIVO NO CORRIENTE	
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	129,127.05	Obligaciones Financieras	0.00
ACTIVO NO CORRIENTE		TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	0.00
Inmuebles, Maquinaria y Equipo	1,781.00	TOTAL PASIVO	178,373.89
Depreciacion, amortizacion y agot. acumulado	-543.18	PATRIMONIO NETO	
		Capital	10,000.00
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	1,237.82	Resultados Acumulados	-29,434.34
		Determinacion del resultado del ejercicio	-28,574.68
TOTL ACTIVO	130,364.87	TOTAL PATRIMONIO NETO	-48,009.02
		TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO	130,364.87

ESTADO DE RESULTADOS(Por Función)
Al 30 de Abril del 2018
 (Expresado en Nuevos Soles)

Ventas Netas (Ingresos Operacionales)	270,722.03
Total de Ingresos Brutos	270,722.03
Costo de Ventas (Operacionales)	-231,645.85
Utilidad Bruta	39,076.18
GASTOS OPERACIONALES:	
Gastos de Ventas	-49,369.80
Gastos de Administración	-18,281.06
Utilidad Operativa	-28,574.68
OTROS INGRESOS Y GASTOS	
Ingresos Financieros	0.00
Gastos Financieros	0.00
RESULTADO ANTES DE I.R. Y PARTICIPACIONE	-28,574.68
Impuesto a la Renta	0.00
UTILIDAD (PERD.) NETA DE ACTIV.CONTINUAS	-28,574.68
UTILIDAD (PERD.) NETA DEL EJERCICIO	-28,574.68

LIBRERIA BAZAR FABIANA EIRL
 COMERC. PAPELERIA Y UTILES DE ESCRITORIO
 N.I.T.: 20549046658

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
 Al 30 de Abril del 2018
 (Expresado en Nuevos Soles)

ACTIVO		PASIVO Y PATRIMONIO	
ACTIVO CORRIENTE		PASIVO CORRIENTE	
Efectivo y Equivalentes de Efectivo	13776.49	Cuentas por Pagar Comerciales - Terceros	287,896.00
Cuentas por Cobrar Comerciales - Terceros	3,667.85	Obligaciones Financieras	245,706.74
Cuentas por cobrar al personal, a los accionistas	13,803.05	Cuentas por pagar diversas	66,423.66
Mercaderias	592,168.17	TOTAL PASIVO CORRIENTE	600,026.40
Activo Diferido	18,890.17	PASIVO NO CORRIENTE	
		Obligaciones Financieras	34,459.02
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	642,305.73	TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	34,459.02
		TOTAL PASIVO	634,485.42
ACTIVO NO CORRIENTE		PATRIMONIO NETO	
Inmuebles, Maquinaria y Equipo	158,172.60	Capital	60,000.00
Depreciacion, amortizacion y agot. acumulado	-38,721.82	Reservas	3,100.58
		Resultados Acumulados	44,376.64
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	119,450.78	Determinacion del resultado del ejercicio	19,793.87
		TOTAL PATRIMONIO NETO	127,271.09
TOTAL ACTIVO	761,756.51	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO	761,756.51

ESTADO DE RESULTADOS (Por Función)
 Al 30 de Abril del 2018
 (Expresado en Nuevos Soles)

Ventas Netas (Ingresos Operacionales)	943,848.22
Total de Ingresos Brutos	943,848.22
Costo de Ventas (Operacionales)	-815,110.39
Utilidad Bruta	128,737.83
GASTOS OPERACIONALES:	
Gastos de Ventas	-60,326.20
Gastos de Administración	-30,855.51
Utilidad Operativa	37,556.12
OTROS INGRESOS Y GASTOS	
Ingresos Financieros	408.60
Gastos Financieros	-15,971.85
RESULTADO ANTES DE I.R. Y PARTICIPACIONE	21,992.87
Impuesto a la Renta	-2,199.00
UTILIDAD (PERD.) NETA DE ACTIV. CONTINUAS	19,793.87
UTILIDAD (PERD.) NETA DEL EJERCICIO	19,793.87

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
 Al 30 de Abril del 2018
 (Expresado en Nuevos Soles)

ACTIVO		PASIVO Y PATRIMONIO	
ACTIVO CORRIENTE		PASIVO CORRIENTE	
Efectivo y Equivalentes de Efectivo	25,415.95	Cuentas por Pagar Comerciales - Terceros	122,418.08
Cuentas por cobrar al personal, a los accionistas	105,210.00	Cuentas por Pagar Comerciales - Relacionadas	8000
Mercaderias	141,389.86	Obligaciones Financieras	75250
Activo Diferido	18,720.00	Cuentas por pagar diversas	6,255.10
		TOTAL PASIVO CORRIENTE	211,923.18
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	290,735.81	PASIVO NO CORRIENTE	
		Obligaciones Financieras	24,750.00
ACTIVO NO CORRIENTE		TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	24,750.00
Inmuebles, Maquinaria y Equipo	17,534.00	TOTAL PASIVO	236,673.18
Depreciacion, amortizacion y agot. acumulado	-5,487.50	PATRIMONIO NETO	
		Capital	15,000.00
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	12,046.50	Resultados Acumulados	35,410.11
		Determinacion del resultado del ejercicio	15,699.02
TOTL ACTIVO	302,782.31	TOTAL PATRIMONIO NETO	66,109.13
		TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO	302,782.31

ESTADO DE RESULTADOS (Por Función)
 Al 30 de Abril del 2018
 (Expresado en Nuevos Soles)

Ventas Netas (Ingresos Operacionales)	345,895.02
Total de Ingresos Brutos	345,895.02
Costo de Ventas (Operacionales)	-302,410.62
Utilidad Bruta	43,484.40
GASTOS OPERACIONALES:	
Gastos de Ventas	-14,205.18
Gastos de Administración	-9,371.72
Utilidad Operativa	19,907.50
OTROS INGRESOS Y GASTOS	
Ingresos Financieros	802.94
Gastos Financieros	-3,267.42
RESULTADO ANTES DE I.R. Y PARTICIPACIONE	17,443.02
Impuesto a la Renta	-1,744.00
UTILIDAD (PERD.) NETA DE ACTIV. CONTINUAS	15,699.02
UTILIDAD (PERD.) NETA DEL EJERCICIO	15,699.02

Anexo N° 5: Estados financieros de las 5 micro y pequeñas empresas del grupo Book Center, año 2019.

GRUPO EMPRESARIAL ALFER SAC
COMERC. PAPELERIA Y UTILES DE ESCRITORIO
N.I.T.: 20477152962

GRUPO EMPRESARIAL ALFER SAC

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

Al 30 de Abril del 2019
(Expresado en Nuevos Soles)

ACTIVO		PASIVO Y PATRIMONIO	
ACTIVO CORRIENTE		PASIVO CORRIENTE	
Efectivo y Equivalentes de Efectivo	51,523.56	Cuentas por Pagar Comerciales - Terceros	404,614.69
Cuentas por Cobrar Comerciales - Terceros	26,409.39	Obligaciones Financieras	754,124.52
Cuentas por Cobrar Comerciales - Relacionadas	8,000.00	Cuentas por pagar diversas	73,440.47
Mercaderías	798,078.62	Total Pasivo Corriente	1,232,179.68
Activo Diferido	251,584.68		
Total Activo Corriente	1,135,596.25	PASIVO NO CORRIENTE	
		Obligaciones Financieras	1,598,891.44
ACTIVO NO CORRIENTE		Total Pasivo No Corriente	1,598,891.44
Inmuebles, Maquinaria y Equipo	3,753,650.24	Total Pasivo	2,831,071.12
Intangibles	15,000.00	PATRIMONIO	
Depreciacion, amortizacion y Agot. Acumulado	-1,377,438.23	Capital	250,000.00
Total Activo No Corriente	2,391,212.01	Reservas	50,000.00
TOTAL ACTIVO	3,526,808.26	Resultados Acumulados	323,491.45
		Determinacion del resultado del ejercicio	72,245.69
		Total Patrimonio	695,737.14
		TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	3,526,808.26

GRUPO EMPRESARIAL ALFER SAC

ESTADO DE GANANCIAS Y PERDIDAS

Al 30 de Abril del 2019
(Expresado en nuevos soles)

Ventas	2,581,518.48
Costo de Ventas	-2,120,390.15
Utilidad Bruta	461,128.33
Gastos de Operación	
Gastos de administracion	-121,152.13
Gastos de Venta	-183,353.76
Utilidad de Operación	156,622.44
Otros Ingresos (Gastos)	
Ingresos financieros	337.38
Otros ingresos	14,938.57
Gastos Financieros	-79,718.54
Otros egresos	-7,129.16
RESULTADO ANTES DE I.R. Y PARTICIPACIONES	85,050.69
Impuesto a la Renta	-12,805.00
UTILIDAD (PERD.) NETA DE ACTIV.CONTINUAS	72,245.69

ALSA DISTRIBUIDORA SAC
 PAPELERIA Y UTILES DE ESCRITORIO
 N.I.T.: 20481500398

ALSA DISTRIBUIDORA SAC

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

Al 30 de Abril del 2019
 (Expresado en Nuevos Soles)

ACTIVO		PASIVO Y PATRIMONIO	
ACTIVO CORRIENTE		PASIVO CORRIENTE	
Efectivo y Equivalentes de Efectivo	50,134.99	Cuentas por Pagar Comerciales - Terceros	270,604.85
Cuentas por Cobrar Comerciales - Terceros	148,742.50	Obligaciones Financieras	146,081.29
Cuentas por cobrar al personal, accionistas	140,079.75	Cuentas por pagar diversas	12,894.83
Mercaderias	311,470.50	Total Pasivo Corriente	429,580.97
Total Activo Corriente	650,427.74	PASIVO NO CORRIENTE	
ACTIVO NO CORRIENTE		Obligaciones Financieras	56101.73
Inmuebles, Maquinaria y Equipo	28,498.63	Total Pasivo No Corriente	56,101.73
Intangibles	1,000.00	Total Pasivo	485,682.70
Depreciacion, amortizacion y Agot. Acumulado	-7,985.12	PATRIMONIO	
Total Activo No Corriente	21,513.51	Capital	74,311.00
TOTAL ACTIVO	671,941.25	Reservas	3,449.80
		Resultados Acumulados	75,852.06
		Determinacion del resultado del ejercicio	32,645.69
		Total Patrimonio	186,258.55
		TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	671,941.25

ALSA DISTRIBUIDORA SAC

ESTADO DE GANANCIAS Y PERDIDAS

Al 30 de Abril del 2019
 (Expresado en nuevos soles)

Ventas	1,231,075.60
Costo de Ventas	<u>-1,015,574.35</u>
Utilidad Bruta	215,501.25
Gastos de Operación	
Gastos de administracion	-32,021.90
Gastos de Venta	<u>-131,135.09</u>
Utilidad de Operación	52,344.26
Otros Ingresos (Gastos)	
Gastos Financieros	-16,071.57
RESULTADO ANTES DE I.R. Y PARTICIPACIONES	36,272.69
Impuesto a la Renta	<u>-3,627.00</u>
UTILIDAD (PERD.) NETA DE ACTIV.CONTINUAS	32,645.69
UTILIDAD (PERD.) NETA DEL EJERCICIO	32,645.69

LIBRERIA BAZAR VILSA E.I.R.L.
 COMERC. PAPELERIA Y UTILES DE ESCRITORIO
 N.I.T.: 20559679381

LIBRERÍA BAZAR VILSA EIRL

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

Al 30 de Abril del 2019
 (Expresado en Nuevos Soles)

ACTIVO		PASIVO Y PATRIMONIO	
ACTIVO CORRIENTE		PASIVO CORRIENTE	
Efectivo y Equivalentes de Efectivo	17,105.83	Cuentas por Pagar Comerciales -Terceros	172,541.30
Cuentas por Cobrar Comerciales - Terceros	56,785.40	Obligaciones Financieras	0.00
Cuentas por cobrar al personal, accionistas	104,152.00	Cuentas por pagar diversas	14,083.28
Mercaderías	212,957.86	Total Pasivo Corriente	186,624.58
Total Activo Corriente	391,001.09	PASIVO NO CORRIENTE	
ACTIVO NO CORRIENTE		Obligaciones Financieras	0.00
Inmuebles, Maquinaria y Equipo	24,677.52	Total Pasivo No Corriente	0.00
Intangibles	1,000.00	Total Pasivo	186,624.58
Depreciacion, amortizacion y Agot. Acumulado	-2,410.72	PATRIMONIO	
Total Activo No Corriente	23,266.80	Capital	10,000.00
TOTAL ACTIVO	414,267.89	Resultados Acumulados	185,760.65
		Determinacion del resultado del ejercicio	31,882.66
		Total Patrimonio	227,643.31
		TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	414,267.89

LIBRERÍA BAZAR VILSA EIRL

ESTADO DE GANANCIAS Y PERDIDAS

Al 30 de Abril del 2019
 (Expresado en nuevos soles)

Ventas	405,576.46
Costo de Ventas	-340,973.68
Utilidad Bruta	64,602.78
Gastos de Operación	
Gastos de administracion	-7,766.99
Gastos de Venta	-21,410.61
Utilidad de Operación	35,425.18
Otros Ingresos (Gastos)	
Gastos Financieros	0.00
RESULTADO ANTES DE I.R. Y PARTICIPACIONES	35,425.18
Impuesto a la Renta	-3,542.52
UTILIDAD (PERD.) NETA DE ACTIV.CONTINUAS	31,882.66
UTILIDAD (PERD.) NETA DEL EJERCICIO	31,882.66

LIBRERIA BAZAR FABIANA EIRL
 COMERC. PAPELERIA Y UTILES DE ESCRITORIO
 N.I.T.: 20549046658

LIBRERÍA BAZAR FABIANA EIRL

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

Al 30 de Abril del 2019
 (Expresado en Nuevos Soles)

ACTIVO		PASIVO Y PATRIMONIO	
ACTIVO CORRIENTE		PASIVO CORRIENTE	
Efectivo y Equivalentes de Efectivo	18,761.78	Cuentas por Pagar Comerciales - Terceros	154,273.40
Cuentas por Cobrar Comerciales - terceros	18,792.60	Obligaciones Financieras	117,387.66
Mercaderías	230,426.16	Cuentas por pagar diversas	12,338.49
Activo diferido	65,926.00	Total Pasivo Corriente	283,999.55
Total Activo Corriente	333,906.54	PASIVO NO CORRIENTE	
ACTIVO NO CORRIENTE		Obligaciones Financieras	0.00
Inmuebles, Maquinaria y Equipo	184,133.79	Total Pasivo No Corriente	0.00
Intangibles	1,000.00	Total Pasivo	283,999.55
Depreciacion, amortizacion y Agot. Acumulado	-38,317.42	PATRIMONIO	
Total Activo No Corriente	146,816.37	Capital	60,000.00
TOTAL ACTIVO	480,722.91	Reservas	3,100.58
		Resultados Acumulados	104,475.89
		Determinacion del resultado del ejercicio	29,146.89
		Total Patrimonio	196,723.36
		TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	480,722.91

LIBRERÍA BAZAR FABIANA EIRL

ESTADO DE GANANCIAS Y PERDIDAS

Al 30 de Abril del 2019
 (Expresado en nuevos soles)

Ventas	1,078,094.18
Costo de Ventas	-900,970.05
Utilidad Bruta	177,124.13
Gastos de Operación	
Gastos de administracion	-29,316.21
Gastos de Venta	-81,912.53
Utilidad de Operación	65,895.39
Otros Ingresos (Gastos)	
Gastos Financieros	-33,510.50
RESULTADO ANTES DE I.R. Y PARTICIPACIONES	32,384.89
Impuesto a la Renta	-3,238.00
UTILIDAD (PERD.) NETA DE ACTIV.CONTINUAS	29,146.89
UTILIDAD (PERD.) NETA DEL EJERCICIO	29,146.89

TRUJILLO BOOK
 COMERC. PAPELERIA Y UTILES DE ESCRITORIO
 N.I.T.: 20602713807

TRUJILLO BOOK
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
 Al 30 de Abril del 2019
 (Expresado en Nuevos Soles)

ACTIVO		PASIVO Y PATRIMONIO	
ACTIVO CORRIENTE		PASIVO CORRIENTE	
Efectivo y Equivalentes de Efectivo	19,215.20	Cuentas por Pagar Comerciales - Terceros	130,315.10
Cuentas por Cobrar Comerciales - Terceros	30,218.90	Cuentas por Pagar Comerciales - Realacionadas	8000
Cuentas por cobrar al personal, accionistas	85,418.00	Obligaciones Financieras	25,410.00
Mercaderias	122,798.44	Cuentas por pagar diversas	6,810.17
Activo diferido	13400.5	Total Pasivo Corriente	170,535.27
	<hr/>	PASIVO NO CORRIENTE	
Total Activo Corriente	271,051.04	Obligaciones Financieras	0.00
		Total Pasivo No Corriente	0.00
ACTIVO NO CORRIENTE		Total Pasivo	170,535.27
Inmuebles, Maquinaria y Equipo	19,520.15	PATRIMONIO	
Intangibles	1,000.00	Capital	15,000.00
Depreciacion, amortizacion y Agot. Acumulado	-7,210.84	Resultados Acumulados	80,250.15
	<hr/>	Determinacion del resultado del ejercicio	18,574.93
Total Activo No Corriente	13,309.31		
		Total Patrimonio	113,825.08
TOTAL ACTIVO	284,360.35	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	284,360.35

TRUJILLO BOOK
ESTADO DE GANANCIAS Y PERDIDAS
 Al 30 de Abril del 2019
 (Expresado en nuevos soles)

Ventas	379,823.85
Costo de Ventas	<u>-327,373.70</u>
Utilidad Bruta	52,450.15
Gastos de Operación	
Gastos de administracion	-11,245.50
Gastos de Venta	<u>-17,117.15</u>
Utilidad de Operación	24,087.50
Otros Ingresos (Gastos)	
Ingresos Financieros	1,025.53
Gastos Financieros	-4,287.10
Otros egresos	<u>-187.00</u>
RESULTADO ANTES DE I.R. Y PARTICIPACIONES	20,638.93
Impuesto a la Renta	<u>-2,064.00</u>
UTILIDAD (PERD.) NETA DE ACTIV.CONTINUAS	18,574.93
UTILIDAD (PERD.) NETA DEL EJERCICIO	18,574.93

Anexo N° 6:**CUESTIONARIO DE SISTEMA DE INFORMACION GERENCIAL DE LAS MYPE DEL GRUPO BOOK CENTER**

Somos egresados de la carrera profesional de Contabilidad de la Universidad Privada Antenor Orrego y estamos realizando un cuestionario para nuestra investigación titulada “Implementación de un Sistema de Información Gerencial y su Impacto en la Gestión Comercial de las MYPE del Grupo Book Center del Distrito de Trujillo, periodo 2019”, así como también, conocer la importancia que tienen los trabajadores hacia un sistema de información gerencial.

Instrucciones: Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con una x solamente una respuesta.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

DIMENSIONES	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: Conceptualización					
¿La empresa cuenta con un grupo de trabajo especializado en identificar la necesidad de un sistema de información gerencial?					
¿Considera usted que la empresa ha realizado un análisis de las deficiencias del sistema de información actual?					
¿Ha participado en proyectos de sistemas de información dentro de la empresa?					
¿Sus ideas de propuesta de mejora sobre sistema de información son tomadas en cuenta por la empresa?					
¿La empresa busca alternativas en el desarrollo de un sistema de información gerencial?					
DIMENSIÓN 2: Tecnología					
¿La empresa cuenta con los elementos del hardware y software necesario para el desarrollo de sus funciones?					
¿La empresa cuenta con la tecnología de administración de datos necesaria para el correcto funcionamiento de las operaciones?					
¿La empresa cuenta con la tecnología de adecuada que garantice una buena gestión comercial?					

¿Los programas y software que utiliza la empresa para emitir reportes permiten la toma de decisiones con eficiencia?					
¿La empresa cuenta con una red local (LAN)?					
DIMENSIÓN 3: Evaluación y diseño					
¿Considera usted que la empresa ha realizado una evaluación del rendimiento actual de un sistema de información gerencial?					
¿La empresa cuenta con flujogramas que permitan describir el funcionamiento del sistema de información?					
¿La empresa cuenta con los accesos necesarios para la evaluación y diseño del sistema de información actual?					
¿La aprobación del diseño del sistema de información es realizada por personal competente?					
¿La empresa cuenta con especificaciones técnicas de los sistemas de información?					
DIMENSIÓN 4: Implementación					
¿La empresa realiza una planificación detallada para la implementación de un sistema de información?					
¿Se realiza una retroalimentación permanente con el usuario en el manejo del sistema de información?					
¿Los usuarios cuentan con los reportes necesarios para el manejo de sistema de información?					
¿Ha sido capacitado en el manejo del sistema de información actual?					
¿La empresa realiza pruebas piloto para el funcionamiento del sistema de información					

Anexo N° 7:

Entrevista

Nombre:

Fecha:

Instrucciones: La presente entrevista ha sido elaborada con fines académicos, responda de manera clara.

1. ¿Qué sistema de información se utilizan actualmente en las microempresas que usted dirige, que áreas lo utilizan?
2. ¿Qué aspectos le agradan y desagradan de su sistema actual?
3. ¿Considera que necesita un sistema con mayor soporte para incrementar sus ventas?
4. ¿Tiene conocimiento acerca de lo que es un sistema de información gerencial?
5. ¿El sistema que actualmente utilizan las microempresas satisfacen las necesidades de información de manera oportuna?
6. ¿Usted cree que implementando un sistema de información gerencial mejorara la gestión comercial de las microempresas?
7. ¿Qué características debería tener un sistema de información gerencial que le apoye en su gestión comercial?

Anexo N° 8:

